

Årsrapport

# Upplevd kvalitet

- SL och Waxholmsbolaget 2016



Copyright: Trafikförvaltningen, Stockholm Läns Landsting.  
Utarbetat av Trafikförvaltningen, Analyssektionen.  
Marknadsanalys MIND Research AB.  
Projektledare: Magnus Benzein, MIND Research AB.  
Analytiker: Truls Månsson, MIND research AB.  
Grafik/layout/framsida: Thomas Dahl, MIND Research AB.

## Sammanfattning

**T**rafikförvaltningen har det övergripande ansvaret för att alla som bor i, eller besöker, Stockholms län ska ha tillgång till en väl utbyggd, lättillgänglig och pålitlig kollektivtrafik.

Då Stockholm fortsätter att växa och utvecklas, ställer det stora krav på kollektivtrafiken och att detta ska vara ett attraktivt sätt att resa på. Men samtidigt som vi rustar oss för framtiden måste trafiken för dagens resenärer fungera tillfredsställande och detta är en mycket viktig parameter i trafikförvaltningens dagliga arbete. För att veta vad våra resenärer tycker och tänker om trafiken genomförs varje månad cirka 12 000 enkäter ute i trafiken där resenärer ombuds betygsätta trafiken som körs av SL och Waxholmsbolaget.

2016 motsvarade andelen nöjda resenärer i SL-trafiken 80 procent vilket innebär en ökning med 2 procentenheter jämfört med föregående år och det högsta värdet sedan undersökningen startade. Ökningen av nöjdheten i SL-trafiken beror främst på att nöjdheten hos resenärer i tunnelbanan har ökat. Antalet resenärer i tunnelbanan står för en betydande del av det totala antalet resenärer i trafiken, vilket innebär att färdslagets utveckling i stor utsträckning påverkar den totala nöjdheten. Tidhållning fortsätter att vara den kvalitetsfaktor som är viktigast för den övergripande nöjdheten. 2016 ligger nöjdheten med tidhållningen på 71 procent, vilket motsvarar en ökning med 3 procentenheter jämfört med föregående år. I sjötrafiken ligger nöjdheten på mycket höga nivåer. Skärgårdstrafiken i Waxholmsbolagets regi har en övergripande nöjdhet på 96 procent, detsamma gäller för pendelbåtarna som körs på uppdrag av SL och med en nöjdheten på 96 procent.

Ett av trafikförvaltningens mål är att alla resenärer ska känna sig trygga när de reser i kollektivtrafiken, oavsett trafikslag och tid på dygnet. År 2016 säger sig 70 procent av alla resenärer i SL-trafiken att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvällar och nätter, vilket är en minskning med 4 procentenheter jämfört med föregående år. Skillnaden mellan män och kvinnor när det gäller den upplevda tryggheten är dock påtaglig på samtliga trafikslag där män känner sig tryggare än vad kvinnor gör.



# Innehåll

	Sida
Sammanfattning	3
Inledning	7
Så här läser du diagrammen	9
Nöjdhet med SL - och WÅAB-trafiken 2016	10
Nöjdhet per trafikslag i SL - och WÅAB-trafiken 2016	11-12
Nöjdhet per kvalitetsfaktor	13-15
Nöjdhet i SL-trafiken per ålder och resfrekvens	16
Nöjdhet per behovsgrupp i SL-trafiken	17-18
Upplevd trygghet i SL-trafiken	19
Tidhållning avgörande för nöjdheten	20
Drivkraftsanalys för SL - och WÅAB-trafiken	21-27
<b>Bilaga 1</b>	28
Nöjdhet per trafikslag i SL - och WÅAB-trafiken	
<b>Bilaga 2</b>	37
Nöjdhet per kvalitetsfaktor och avtalsområde i SL- och WÅAB-trafiken	
<b>Bilaga 3</b>	84
Enkäter	



## Inledning

**T**rafikförvaltningen har som övergripande mål att erbjuda en attraktiv kollektivtrafik i ett hållbart transportsystem. Ett viktigt mål för trafikförvaltningen är att resenärerna som reser med SL och Waxholmsbolaget är nöjda. För att mäta hur nöjda våra resenärer är, genomförs varje månad en undersökning ombord på fordonen. Vid varje mättillfälle tillfrågas cirka 12 000 resenärer om vad de tycker om kollektivtrafiken. Undersökningen genomförs under årets samtliga månader, men under juni och juli är mätningen något mindre omfattande eftersom alla trafikslag inte mäts.

Resultaten från undersökningen har tidigare sammanfattats i en höst- respektive vårrapport. Vårrapporten omfattade månaderna januari – april och höstrapporten september – december. I den här rapporten redovisas vår- och höstvärden till och med våren 2015. Nytt i förra årets rapport var att helårsvärden redovisades för 2015. I årets rapport redovisas utöver tidigare värden, även värden för helåret 2016, dock med undantag för juni och juli vars värden inte ingår i resultaten. Vid redovisning av sjötrafiken är även sommarmånaderna medräknade.

Rapporten omfattar resultatet av mätningen av nöjdheten i den allmänna kollektivtrafiken. Den särskilda kollektivtrafiken, färdtjänsten, omfattas inte i undersökningen.

Årsrapporten visar hur nöjdheten med trafiken ser ut på ett övergripande plan.

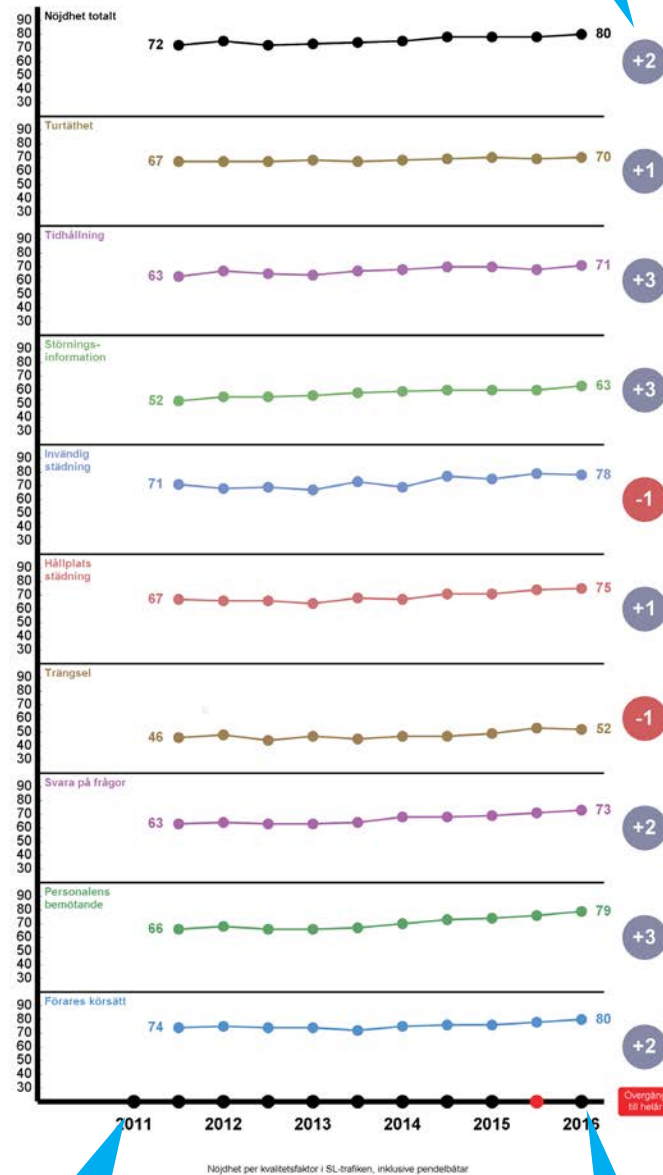
Trafikförvaltningens Analyssektion på avdelning Strategisk utveckling har skrivit rapporten i samarbete med MIND Research AB.





# Så här läser du diagrammen

Siffran visar förändring av värdet helår 2016 jämfört med helår 2015. Röd markering innebär negativ utveckling, blå markering visar positiv utveckling och grå markering visar oförändrat värde.



Varje punkt visar tidpunkt för genomförd mätning. Fr. o. m. hösten 2011 t. o. m. våren 2015 genomfördes mätningarna halvårsvis. På våren genomfördes mätningen januari - april och på hösten under september - december.

Röd punkt visar övergång från vår/höst-mätningar till helårsmätningar. Punkten blir därför 2015 helår.

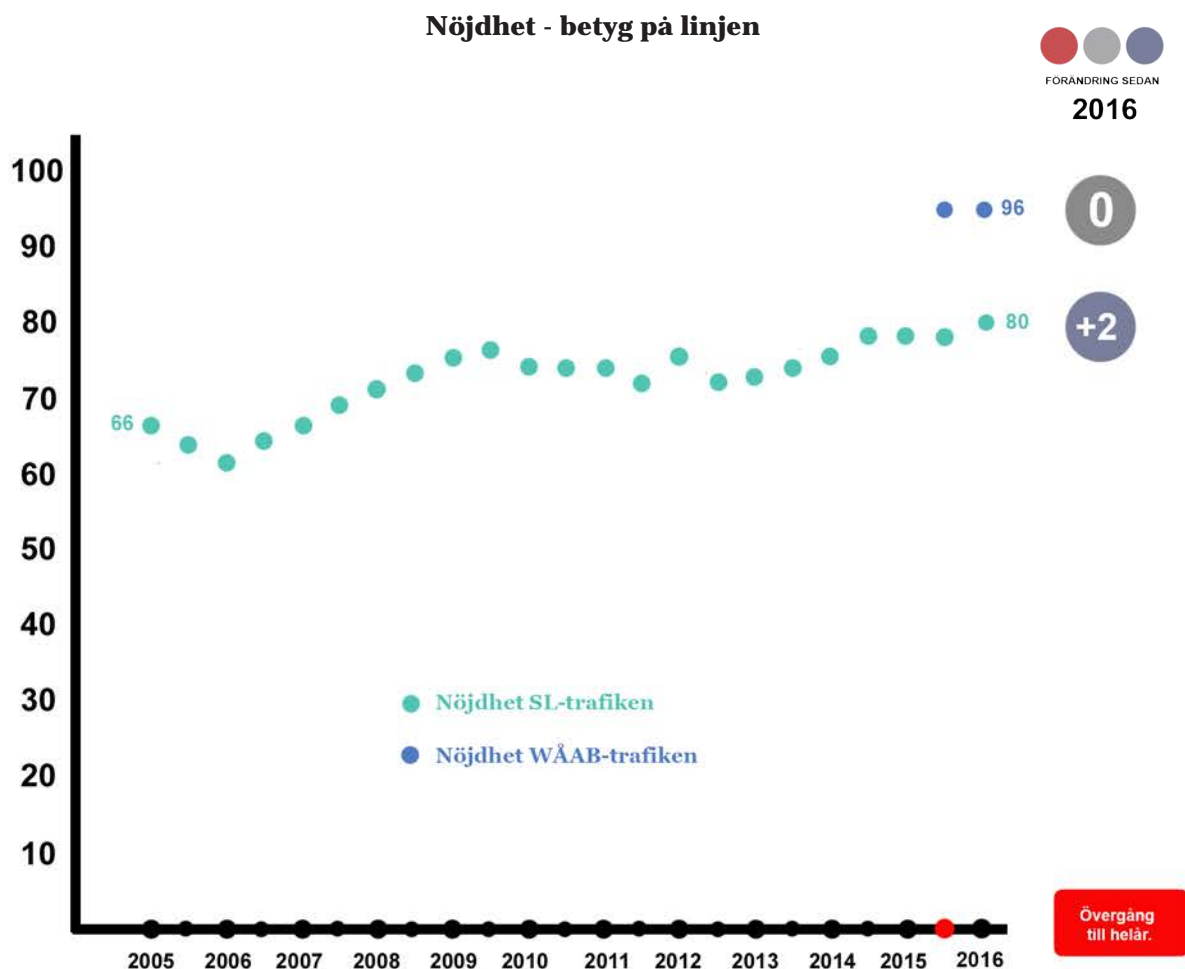
# Nöjdhet med SL- och WÅAB-trafiken 2016

I 2016 års undersökning är 80 procent av SL:s resenärer nöjda eller mycket nöjda med SL-trafiken när de ombeds ge ett betyg på den linje de åker.

Detta är den högsta siffran som noterats sedan vi börjat mäta nöjdheten i trafiken. Diagrammet nedan visar hur andelen nöjda resenärer har utvecklats från 2005 och framåt.

De senaste tio åren har nöjdheten ökat från en nivå runt 63-66 procent med en lägsta notering på 61 procent till att de senaste åren vara runt 72-78 procent med högsta notering på 80 procent vid den senaste mätningen.

Alla kunder som inte är nöjda med SL-trafiken är inte missnöjda. En relativt stor andel, 12 procent, är neutrala, medan andelen missnöjda är 8 procent.



# Nöjdhet per trafikslag i SL-trafiken

**T**unnelbana, buss och pendeltåg har alla förbättrade betyg 2016 jämfört med 2015, medan lokalbanan ligger kvar på samma betyg. Således har inget trafikslag lägre betyg än vad de hade 2015, vilket är positivt. Högst betyg av landburna trafikslag har lokalbanan och tunnelbanan som båda har 84 procent nöjda resenärer. Tunnelbanan är också det trafikslag som höjt sitt betyg mest, från 80 till 84 procent.

Pendeltåg ligger betydligt lägre i betyg än de övriga tre, men har ökat andelen nöjda resenärer med 2 procentenheter, från 66 till 68 procent.

Andel missnöjda är överlag på samma nivå som föregående år. Andelen missnöjda med bussarna motsvarar även i år 9 procent. Andelen missnöjda med pendeltågen har minskat från 16 till 15 procent och för tunnelbanan har andelen minskat från 7 till 5 procent. Andelen missnöjda med lokalbanan har ökat från 6 till 7 procent.

## **Tunnelbana 84 procent nöjda och 5 procent missnöjda**

Andelen nöjda med tunnelbana är 84 procent, vilket är den högsta noteringen sen mätningarna började, och en ökning jämfört med förra årets värde på 80 procent nöjda. Nöjdheten med Grön linje har ökat från 82 till 84 procent. Även nöjdheten med Blå linje har ökat, från 80 till 83 procent. Nöjdheten med Röd linje har ökat mest, från 79 till 85 procent. Andelen missnöjda med tunnelbanan motsvarar 5 procent, jämfört med förra årets 7 procent missnöjda.

## **Pendeltåg 68 procent nöjda och 15 procent missnöjda**

Andelen nöjda på pendeltågen har ökat från 66 till 68 procent. Samtidigt har andelen missnöjda minskat med en procentenhet,

från 16 till 15 procent.

Södertäljependeln har förbättrat sitt betyg mest, från 64 till 73 procent nöjda resenärer. Kungsängen har ökat andelen nöjda från 62 till 66 procent, medan både Gnesta och Nynäshamn har ökat sina betyg med tre procentenheter (71 till 74, respektive 55 till 58 procent). Den enda linje som har minskat sitt betyg är Uppsala vars betyg sjunker från 73 till 71 procent nöjda. Mest nöjda pendeltågsresenärer finns i Gnesta (74). Minst nöjda är resenärerna i Nynäshamn (58).

## **Lokalbana 84 procent nöjda och 7 procent missnöjda**

Andelen nöjda med lokalbanorna ligger kvar på samma höga nivå som 2015 och uppgår till 84 procent. Andelen missnöjda är fortsatt låg, men har ökat från 6 till 7 procent.

Lidingöbanan och Tvärbanan Solna ökar mest i nöjdhet med 4 procentenheter.

Lägst andel nöjda resenärer har Saltsjöbanan med ett betyg som minskat från 80 till 74 procent.

Även Tvärbanan Sickla udde har minskat med 2 procentenheter.

Mest nöjda lokalbaneresenärer har Nockebybanan med 96 procent nöjda.

## **Buss 79 procent nöjda och 9 procent missnöjda**

Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken har ökat något under 2016 jämfört med 2015, från 78 till 79 procent.

Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Södertälje ökar mest, från 72 till 76 procent nöjda. Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna har också ökat andelen nöjda, från 71 till 74 procent.

Däremot har Sigtuna/Upplands Väsby ett försämrat betyg, och minskar från 75 till 69 procent nöjda. Även Handen minskar andelen nöjda från 81 till 77 pro-

cent. Mest nöjda är bussresenärerna i Norrtälje med 86 procent, samt Innerstan/Lidingö med 83 och Tyresö med 83 procent nöjda. SL-trafikens minst nöjda bussresenärer finns i Järfälla/Upplands -Bro med 66 procent nöjda.

## **Pendelbåtarna 96 procent nöjda och 1 procent missnöjda**

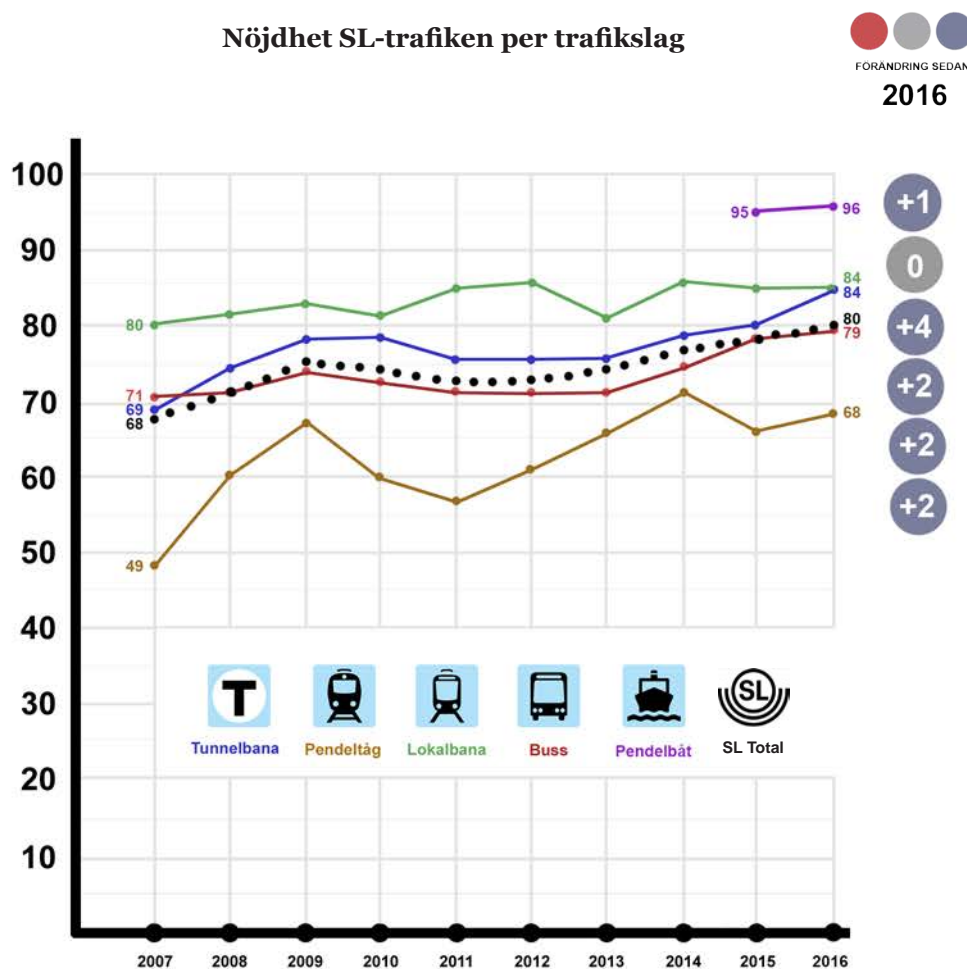
Betygen är generellt mycket höga för pendelbåtarna totalt sett, det är 96 procent nöjda för nästan alla mätvariabler. De kvalitetsfaktorer som får ett något lägre betyg är trängsel och störningsinformation som har 72 respektive 77 procent nöjda samt turtäthet med 80 procent nöjda.

För de enskilda linjerna är det i stort sett samma resultat som för pendelbåtarna totalt, med skillnad att linje 82 (Djurgårdsfärjan) och Linje 80 (Sjövägen) får ett lägre betyg vad gäller trängsel (72 och 74 procent nöjda), och att Linje 80 (Sjövägen) får ett väldigt lågt betyg vad gäller turtäthet (31 procent nöjda).

Högst betyg får pendelbåt med 96 procent nöjda, därefter följer lokalbana och tunnelbana med 84 procent, buss med 79 procent och till sist pendeltåg med 68 procent nöjda. Samtliga färdslätt har förbättrat sitt resultat jämfört med förra årets mätning, utom lokalbana som har samma andel nöjda som 2015. Största förbättringen gör tunnelbana som ökar från 80 till 84 procent nöjda.

2016 var det totala antalet resenärer per dygn över samtliga avtalsområden 2 860 000. Fördelningen av påstigande per färdslag är följande; 45 procent tunnelbana, 39 procent buss, 11 procent pendeltåg och 6 procent lokalbana. Eftersom tunnelbana och buss har störst andel påstigande, har dessa två färdslag även störst påverkan på den totala nöjdheten i kollektivtrafiken.

Diagrammet nedan visar helårsvärden.



# Nöjdhet per kvalitetsfaktor

Resenärerna får i undersökningen bedöma ett antal kvalitetsfaktorer. I diagrammen på sidan 14 visas andelen nöjda per kvalitetsfaktor för hela SL-trafiken och på sida 15 för WÅAB-trafiken. Resultatet per avtalsområde redovisas i bilaga 2. Avtalsområdet har motsvarande påverkan på färdslagets redovisade resultat som antalet resenärer.

## Turtätheten

70 procent av samtliga resenärer är nöjda med turtätheten i SL-trafiken. Det är en förbättring med en procentenhet sedan 2015. Mest nöjda är resenärerna på tunnelbanan, 76 procent. På buss är 67 procent nöjda, på lokalbana 66 procent och på pendeltåg är 58 procent nöjda med turtätheten. Knappt var femte resenär är missnöjd med turtätheten.

## Tidhållning

71 procent av alla resenärer är nöjda med tidhållningen i SL-trafiken, vilket är en förbättring med tre procentenheter sedan 2015. Mest nöjd är man med tidhållningen på tunnelbana, 83 procent, och på lokalbana med 73 procent. Minst nöjda med tidhållningen är resenärerna på pendeltåg, endast 52 procent är nöjda där men det är en förbättring med fyra procentenheter sedan 2015. Andelen nöjda med tidhållningen på buss är 64 procent.

## Störningsinformation

63 procent av resenärerna är nöjda med störningsinformationen. Det är en förbättring med tre procentenheter sedan 2015. Mest nöjda med störningsinformationen är resenärerna på tunnelbana (70 procent). Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg, 54 procent. På buss är nöjdheten 55 procent och på lokalbanan är den 65 procent.

## Städning av vagnar

78 procent av samtliga resenärer är nöjda med den invändiga städningen, ett något lägre betyg än 2015 då det var 79 procent nöjda. På buss och tunnelbana är betyget 82 respektive 75 procent nöjda. Mest nöjda är resenärerna på lokalbana med 86 procent. Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg, 73 procent nöjda.

## Städning av stationer och hållplatser

75 procent av samtliga resenärer är nöjda med städning av stationer och hållplatser i SL-trafiken, en förbättring med en procentenhet sedan 2015. På buss och tunnelbana är betyget 75 procent nöjda. Mest nöjda är resenärerna på lokalbana med 84 procent. Minst nöjda är resenärerna på pendeltåg, 66 procent nöjda.

## Trängsel

52 procent av resenärerna är nöjda med trängselsituationen i SL-trafi-

ken, en minskning med en procentenhet sedan förra mätningen. På buss och pendeltåg är betyget 58 respektive 54 procent nöjda. Mest nöjda är resenärerna på lokalbana med 62 procent. Minst nöjda är resenärerna på tunnelbanan där 46 procent uppger att de är nöjda med trängseln.

På tunnelbanans olika linjer är missnöjet med trängseln störst på Grön linje med 41 procent missnöjda. På Röd och Blå linje är andelen missnöjda med trängseln 37 respektive 28 procent. Betyget för trängseln är jämfört med andra kvalitetsfaktorer väldigt lågt.

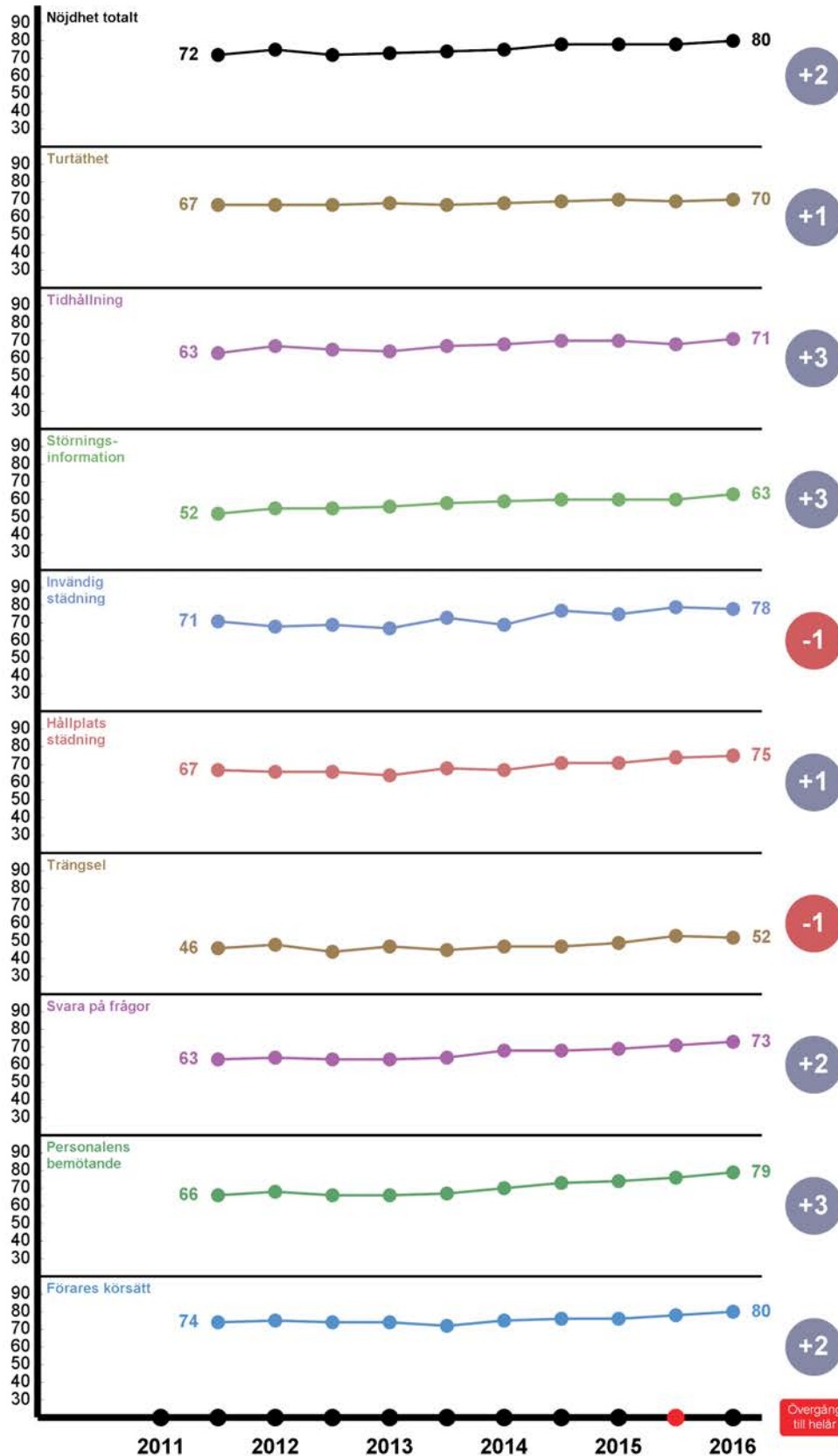
## WÅAB-Trafiken

Mest nöjda är resenärerna på WÅAB-trafiken med enkelheten att köpa biljetter (96 procent nöjda resenärer), personalens bemötande och städningen ombord på båten (95 procent).

Dessa faktorer redovisar alla en mindre ökningen jämfört med 2015. Minst nöjda är resenärerna med Turtätheten där det är 59 procent nöjda, vilket även är en minskning med tre procentenheter jämfört med undersökningen 2015.

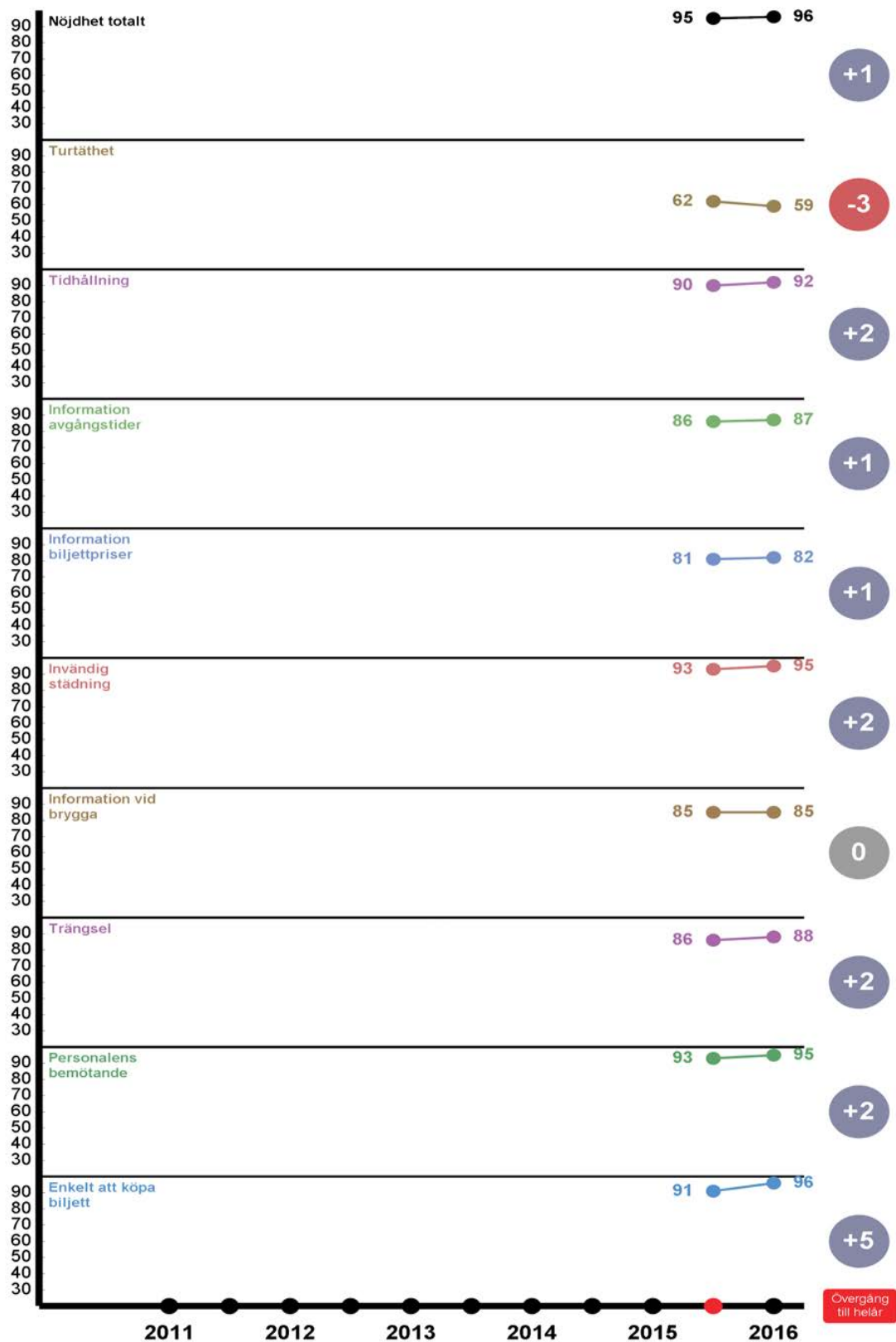
## Nöjdhet per kvalitetsfaktor i SL-trafiken, inklusive pendelbåtar

FORÄNDRING SEDAN  
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor i SL-trafiken, inklusive pendelbåtar

## Nöjdhet per kvalitetsfaktor i WÅAB-trafiken

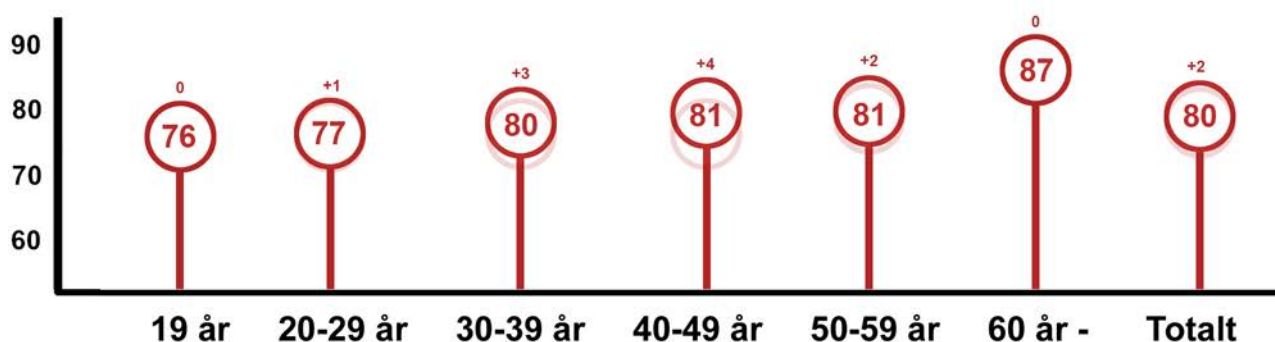


Nöjdhet per kvalitetsfaktor i WÅAB-trafiken

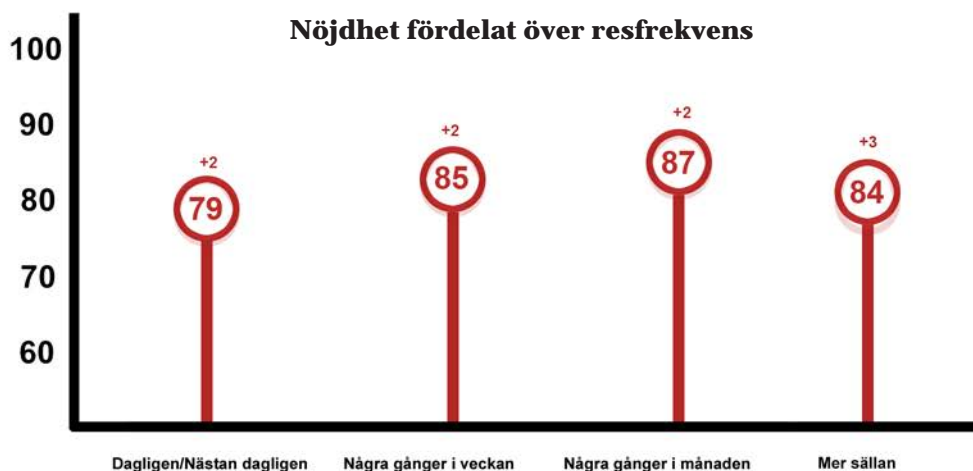
# Nöjdhet i SL-trafiken per ålder och resfrekvens

En jämförelse av olika åldersgrupper visar att SL:s resenärer över 60 år påtagligt mer nöjda än övriga åldersgrupper. 87 procent av resenärerna över 61 år är nöjda, medan 76 procent av åldersgruppen 19 år eller yngre är nöjda. Det råder ett linjärt förhållande - ju yngre åldersgrupp desto mindre nöjdhet. Den åldersgrupp som har blivit mer nöjda jämfört med förra mätningen är de som är mellan 40-49 år (81 mot tidigare 77 procent). Analysen av resfrekvens kopplat till nöjdhet visar att de som åker dagligen/nästan dagligen med SL-trafiken är mindre nöjda än övriga.

### Nöjdhet fördelat över ålderskategori



### Nöjdhet fördelat över resfrekvens





# Nöjdhet per behovsgrupp i SL-trafiken

**Behovsgrupper** är en segmentering utifrån vilka behov och förväntningar kunderna har på kollektivtrafiken. Behovsgrupperna används för att lättare kunna skapa rätt erbjudande för olika behov.



**Rutinåkaren** behöver inte tänka på hur man ska göra i kollektivtrafiken och har idag inga större problem så länge resan går som den ska. Denna behovsgrupp består till största delen av pendlare och personer med månadskort. På bussarna är 86 procent rutinåkare, medan pendeltågen har 84 procent, lokalbanorna 84 procent och T-banorna 88 procent.

**Planeraren** har koll på hur man använder kollektivtrafiken i stort men kan behöva stöd vid en specifik resa. Det kan vara en resa till en ny destination, en viktig tid att passa, ett nytt transportmedel eller ett nytt byte. En planerare kan till exempel vara en pendlare som

ska resa kollektivt för att hälsa på en bekant. På bussarna är 8 procent planerare, medan pendeltågen har 5 procent, lokalbanorna 8 procent och T-banorna 5 procent.

**Undantagsåkaren** är ovan att utnyttja kollektivtrafiken men har däremot koll på sin specifika resa, dvs destinationen man ska till. Undantagsåkaren har ofta ett alternativ till att åka kollektivt. En undantagsåkare kan till exempel vara en Stockholmsbilst som tar tunnelbanan in till stan på helgen. På bussarna är 5 procent undantagsåkare, medan pendeltågen har 7 procent, lokalbanorna 6 procent och T-banorna 5 procent.

**Nybörjaren** har både svårt att förstå systemet och den specifika resan. Detta leder ofta till osäkerhet och förvirring vilket leder till att man väljer andra transportmedel. Turister och nyinflyttade befinner sig ofta i denna behovsgrupp. På bussarna är 2 procent nybörjare, medan pendeltågen har 4 procent, lokalbanorna 3 procent och T-banorna 2 procent.

I våra analyser visas nöjdheten med kvalitetsfaktorerna uppdelat på de olika behovsgrupperna.

Den behovsgrupp som är mest nöjd med resandet totalt är Undantagsåkaren där 88 procent är nöjda, minst nöjd är Rutinåkaren med 80 procent nöjda. Rutinåkaren delar ut ett lägre betyg än de övriga behovsgrupperna i de flesta detaljfrågor. Speciellt märkbart är Rutinåkarens missnöje vad gäller trängsel (51 procent) där övriga grupper ligger över 60 procent, och för störningsinformation (62 procent) där övriga grupper har ett betyg som ligger närmare 70 procent. Förändringarna i betyg är generellt små jämfört med 2015, värt att notera är dock att betygen för trängsel och städning har blivit sämre, medan betyget för turtätheten har förbättrats.

### Nöjdhet per behovsgrupp

Betyg på linjen	80 <sup>0</sup>	86 <sup>-1</sup>	88 <sup>+1</sup>	85 <sup>0</sup>
Förarens körsätt	79 <sup>-1</sup>	83 <sup>-3</sup>	85 <sup>-2</sup>	86 <sup>0</sup>
Personalens bemötande	78 <sup>-2</sup>	81 <sup>-5</sup>	85 <sup>-1</sup>	85 <sup>-2</sup>
Svara på frågor	72 <sup>-3</sup>	77 <sup>-5</sup>	81 <sup>0</sup>	82 <sup>-2</sup>
Trängsel	51 <sup>-4</sup>	61 <sup>-5</sup>	64 <sup>-5</sup>	66 <sup>-6</sup>
Hållplats/station städning	75 <sup>-1</sup>	75 <sup>-6</sup>	77 <sup>-3</sup>	78 <sup>-1</sup>
Invändig städning	78 <sup>-4</sup>	83 <sup>-6</sup>	83 <sup>0</sup>	82 <sup>-5</sup>
Störningsinformation	62 <sup>+2</sup>	70 <sup>-2</sup>	72 <sup>-2</sup>	73 <sup>+3</sup>
Tidhållning	74 <sup>+4</sup>	79 <sup>+1</sup>	82 <sup>-3</sup>	82 <sup>+2</sup>
Turtäthet	69 <sup>+2</sup>	77 <sup>+2</sup>	79 <sup>+3</sup>	79 <sup>+3</sup>

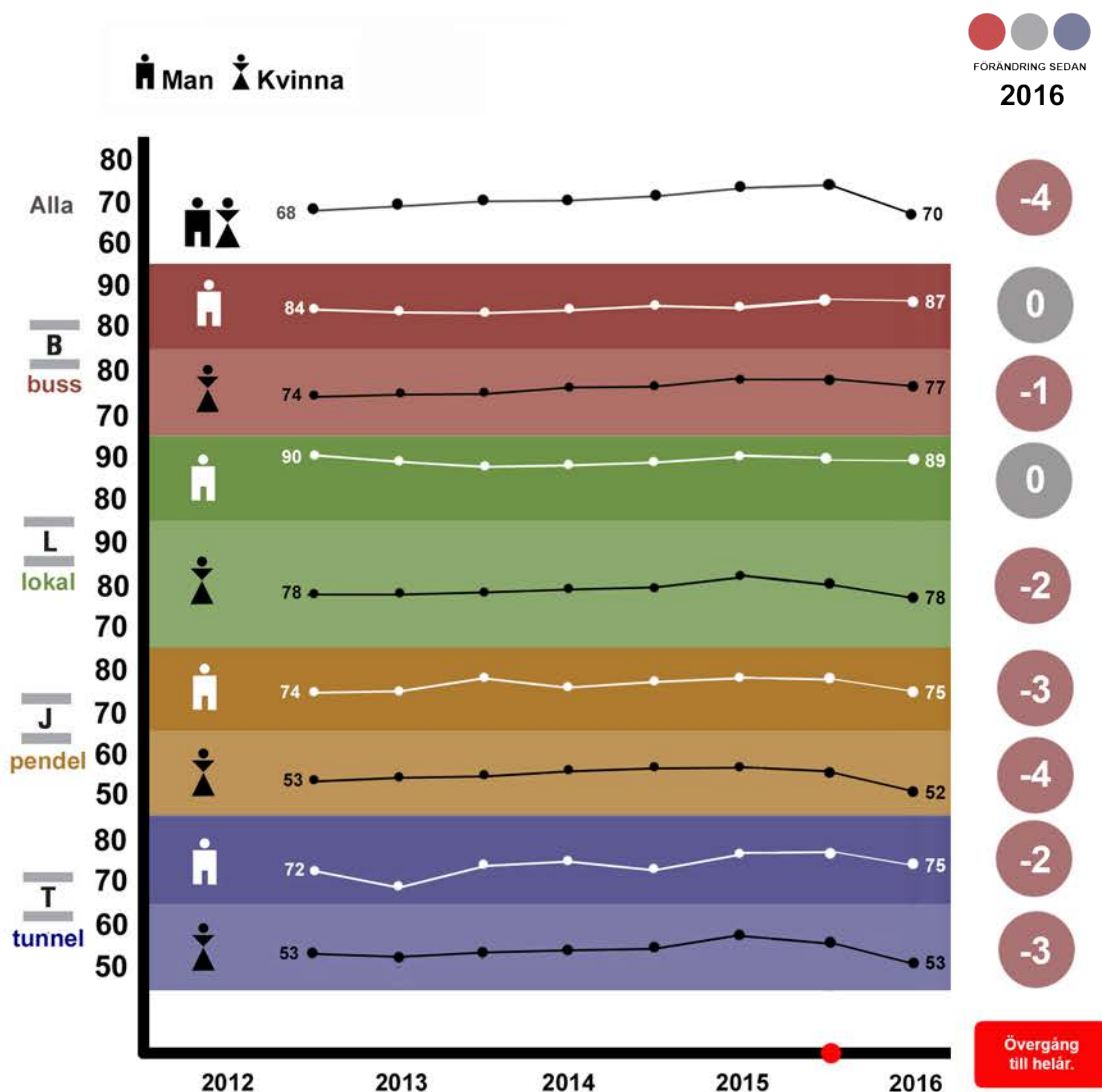
**2016**

Rutinåkaren    Planeraren    Undantagsåkaren    Nybörjaren

# Upplevd trygghet i SL-trafiken

Totalt sett har den upplevda tryggheten när man reser ensam i SL-trafiken på kvällen eller nätter minskat med fyra procentenheter jämfört med förra mätningen (från 74 till 70 procent). Tryggheten har minskat för samtliga trafikslag, men allra mest för tunnelbana och pendeltåg. Generellt sett känner sig kvinnor betydligt mer otrygga än män och kvinnornas upplevda trygghet har minskat mest jämfört med förra mätningen, oavsett trafikslag. Minst trygg känner sig kvinnor på pendeltåg (52 procent) och på tunnelbanan (53 procent), dessa betyg har sjunkit från förra årets 56 procent.

**När jag reser med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg när jag reser ensam.**



# Tidhållning avgörande för nöjdheten

**T**idhållning är den kvalitetsfaktor som påverkar nöjdheten mest, och är den viktigaste kvalitetsfaktorn för SL:s resenärer totalt sett. Det gäller alla trafikslag.

Om nöjdheten med tidhållning ökar så ökar även nöjdheten totalt sett och vice versa, se figur nedan. En bra turtäthet är också en viktig faktor för att resenärerna ska vara nöjda med trafiken.

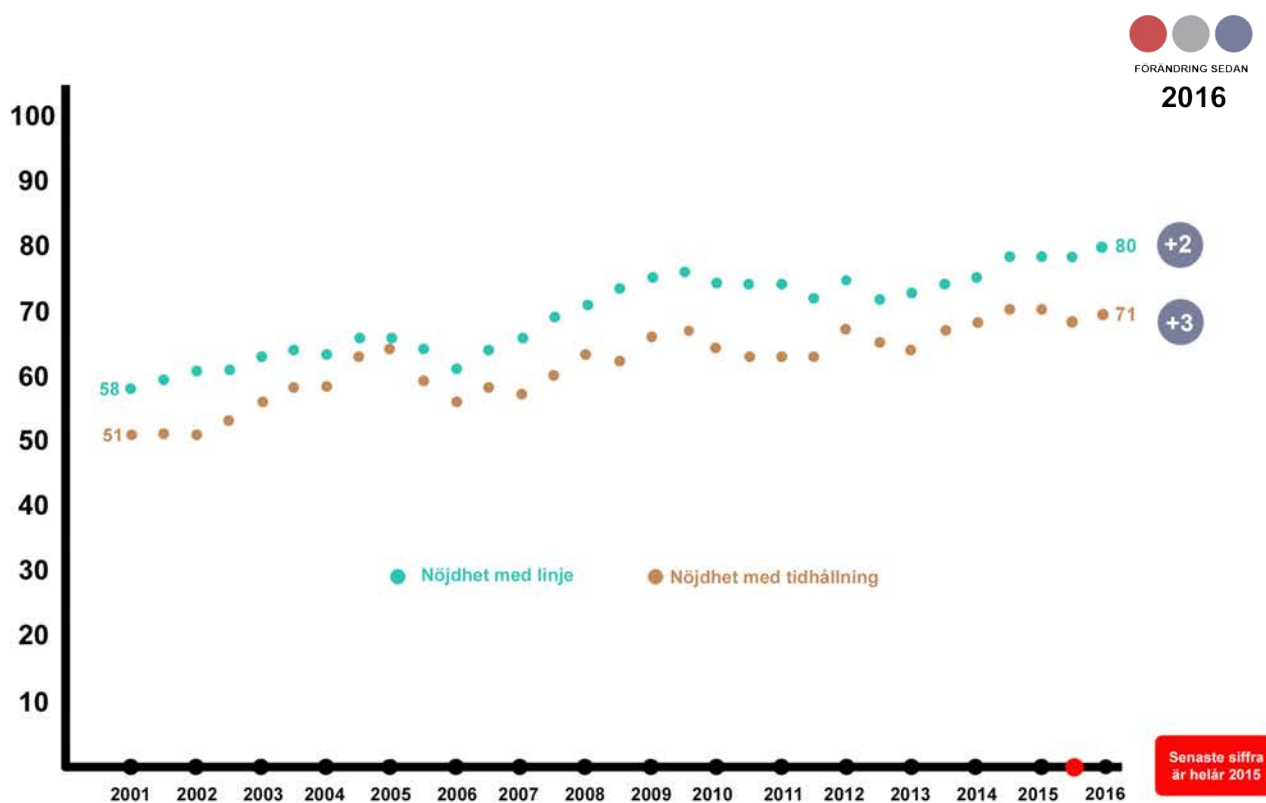
När trafiken inte går som planerat måste resenärerna få relevant information. Att störningsinformation är viktigt är extra tydligt i pendeltågstrafiken där det är mer problem med tidhållning än på andra trafikslag.

För de resenärer som har kontakt med personalen i trafiken är det viktigt att bli trevligt bemött och att personalen kan svara på frågor om SL-trafiken.

Personalens agerande är av särskild betydelse på buss och lokalbana där resenärerna oftare kommer i kontakt med personalen än på andra trafikslag. När trafiken inte går som planerat är personalen också en viktig informationskanal för resenärerna.

På följande sidor presenteras de olika kvalitetsfaktorerna påverkan på det sammanfattande betyget samt vilka områden som bör prioriteras för att resenärerna ska bli nöjda.

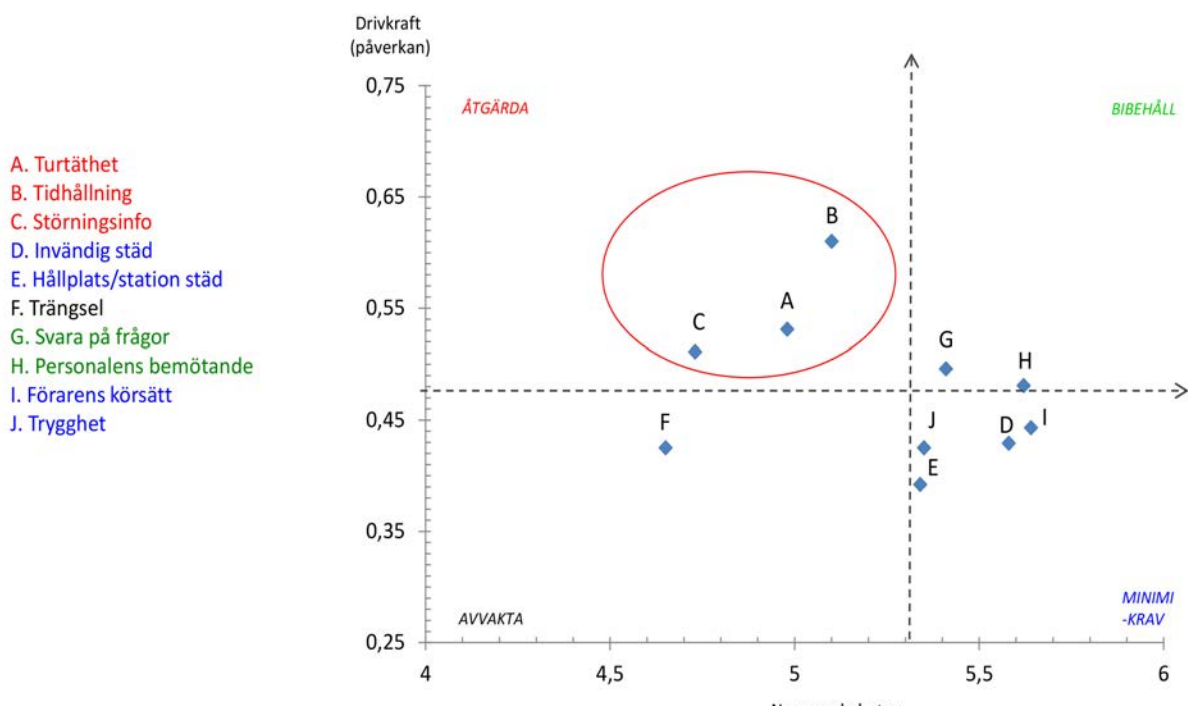
**Antal nöjda resenärer - samtliga trafikslag.**



\* Med viktig avses de faktorer som vid en korrelationsanalys visat sig påverka nöjdheten mest.

# Drivkraftsanalys för SL- och WÅAB-trafiken

## Åtgärdsmatris för SL-trafiken



Drivkraftsanalysen visar hur väl nöjdheten per kvalitetsfaktor samverkar med resenärens svar på frågan; "Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen". God samverkan ger högt värde på påverkan/drivkraft.

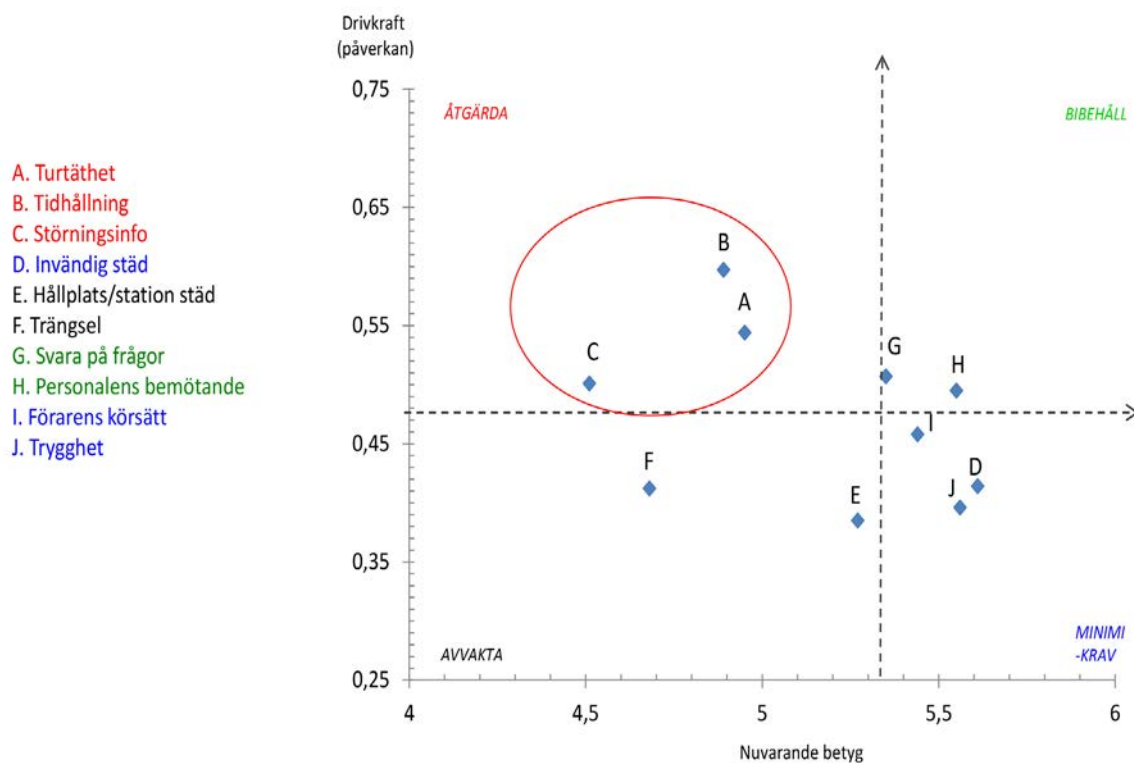
För SL-trafiken totalt sett är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden som har stor påverkan och framförallt störningsinformationen är ett område som har relativt lågt betyg. För att öka den totala nöjdheten är detta åtgärder som bör prioriteras.

Personalens bemötande och förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på nöjdheten och detta är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla åtgärder inom dessa områden.

Trygghet, städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, samt förarens körsätt är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel så är detta ett område som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Så trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för bussar



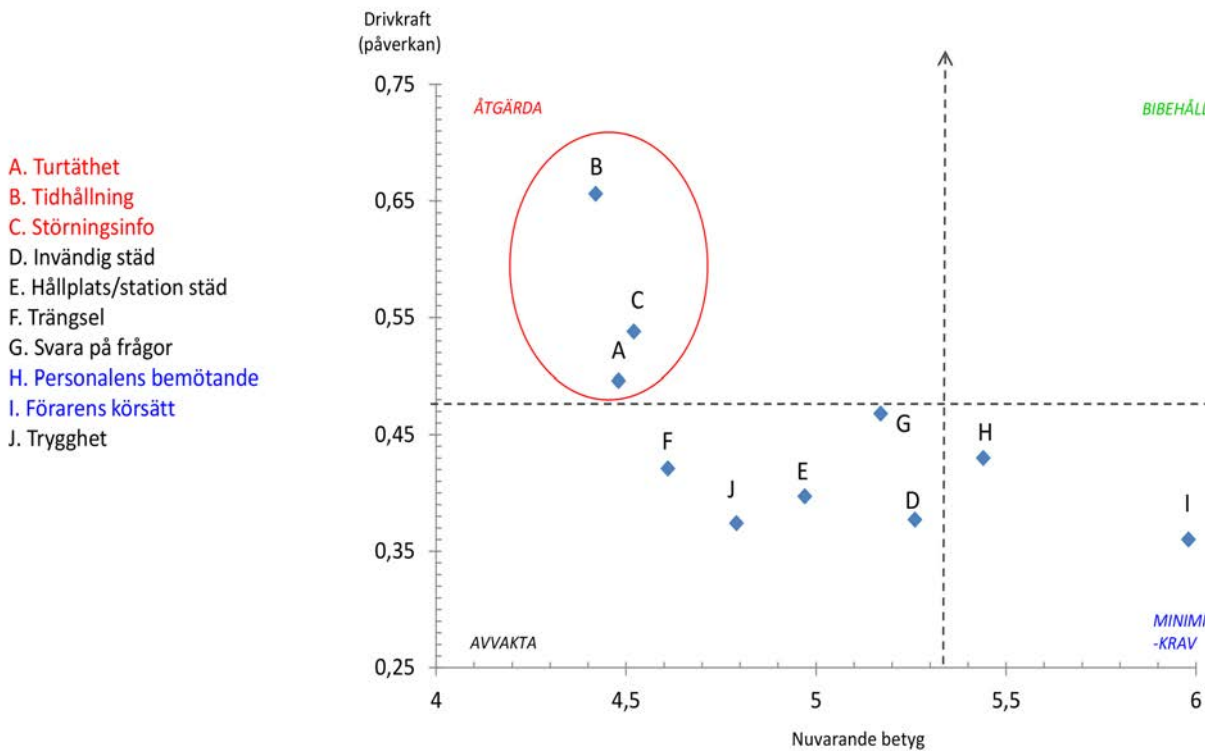
För buss är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på den övergripande nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden som har stor påverkan. För att öka den totala nöjdheten är detta områden som bör prioriteras.

Personalens bemötande och förmåga att svara på frågor har en relativt hög påverkan på den totala nöjdheten och detta är också områden där nöjdheten idag är god. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Städning invändigt, trygghet samt förarens körsätt är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Vad gäller trängsel och städning på hållplatser och stationer så är detta områden som har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Så trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta områden där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för pendeltåg

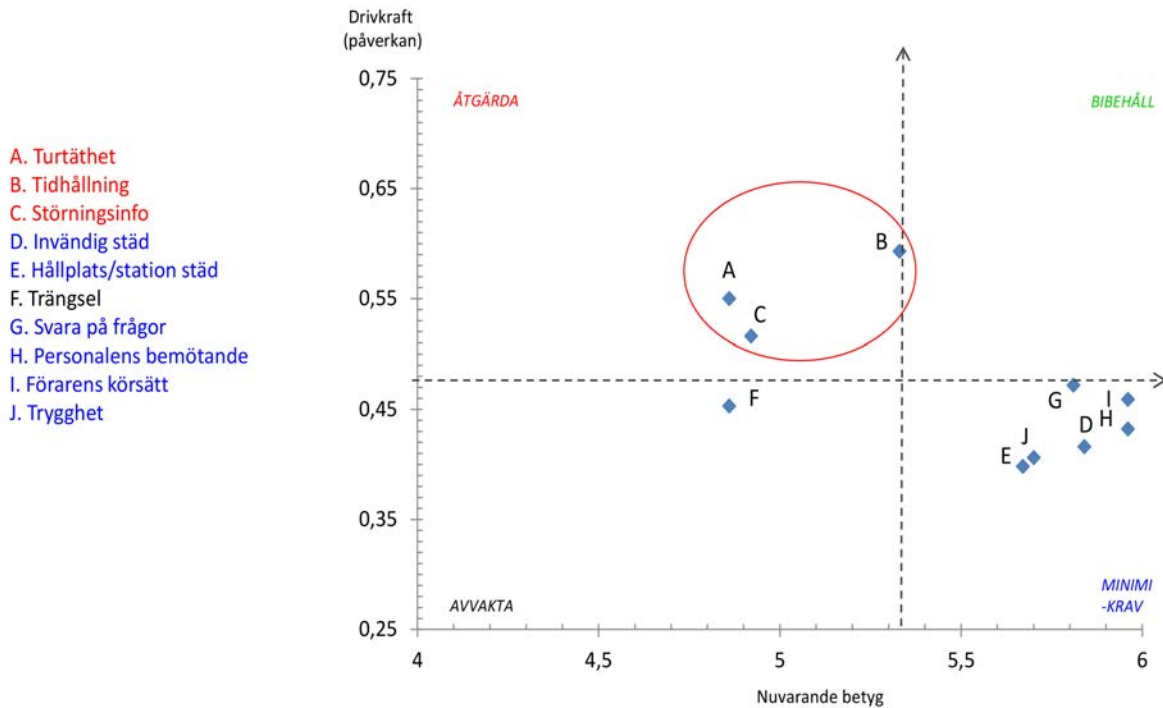


För pendeltåg är det nöjdheten med tidhållningen som har den överlägset största påverkan på den övergripande nöjdheten. Nöjdheten med detta område är också låg och här kan därför nöjdhetsskapande åtgärder få stor effekt på den totala nöjdheten. Även störningsinformation och turtäthet är områden med ett relativt lågt betyg men som samtidigt har en hög påverkan på den övergripande nöjdheten. Dessa är således också områden som bör prioriteras.

Personalens bemötande och förarens körsätt är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för områden som bör prioriteras eller bibehållas. Här är det dock viktigt att dessa områden inte försämras.

Övriga områden har låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Så trots att nöjdheten i dagsläget är relativt låg så är detta områden där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.

## Åtgärdsmatris för lokalbanor



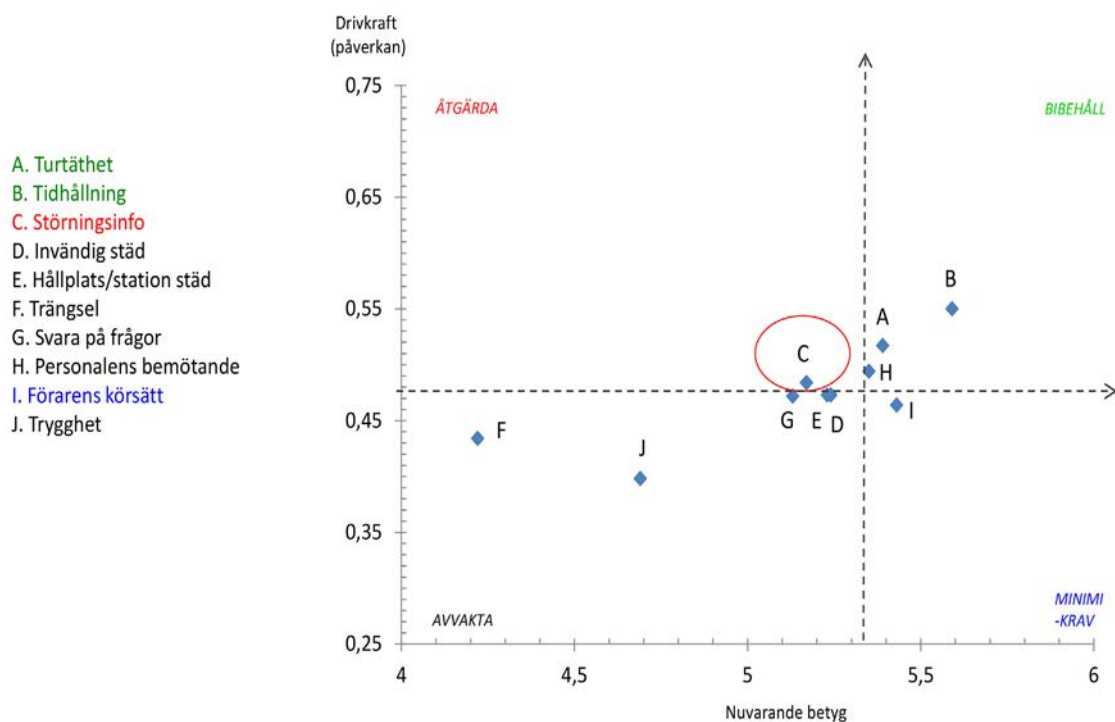
För lokalbanan är det nöjdheten med tidhållningen som har den största påverkan på den övergripande nöjdheten. Även turtäthet och störningsinformation är områden med en stor påverkan på den övergripande nöjdheten. För att öka den totala nöjdheten är detta områden som bör prioriteras.

Städning, såväl invändigt som på hållplatser och stationer, personalens bemötande och förmåga att svara på frågor, förarens körsätt och tryggheten är områden där påverkan på den totala nöjdheten är relativt sett lägre än för prioriterade områden. Det är dock viktigt att dessa områden inte försämras. Kraven på områdena förväntas uppfyllas, men behöver inte bli bättre.

Slutligen har trängsel låg påverkan på den övergripande nöjdheten. Även om nöjdheten med trängseln i dagsläget är relativt låg är trängseln ett område där det är möjligt att avvakta med åtgärder utan att den totala nöjdheten försämras.



## Åtgärdsmatris för tunnelbana

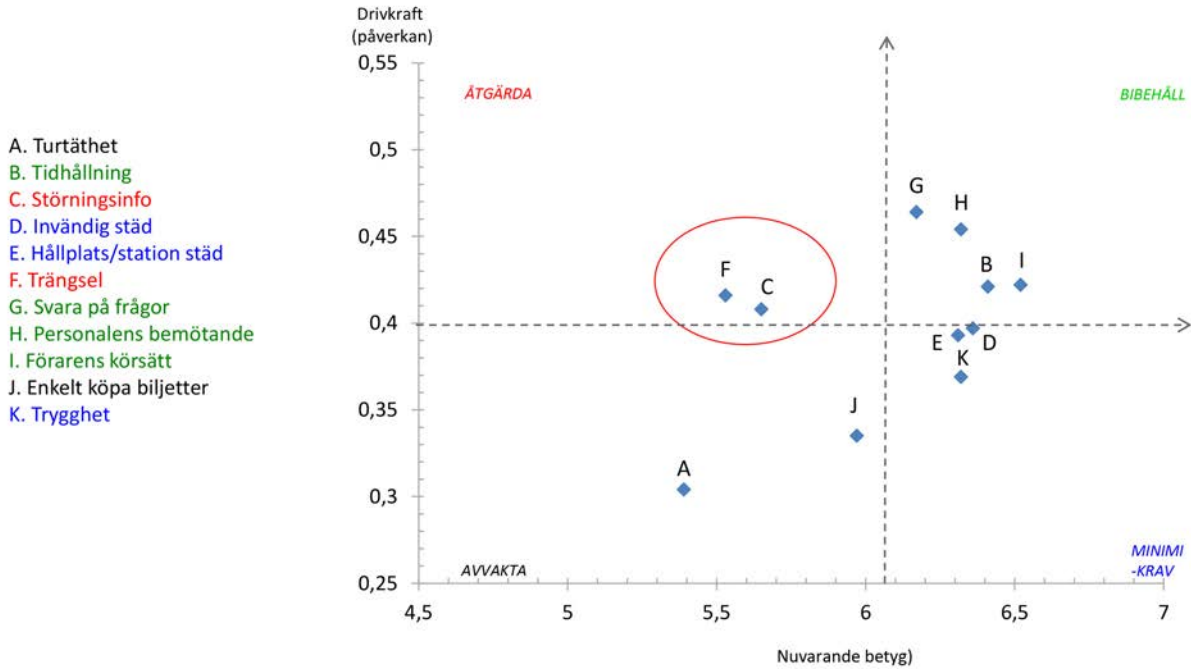


För tunnelbanan har störningsinformationen en hög påverkan på den övergripande nöjdheten och samtidigt ett relativt lågt betyg. Störningsinformation är således det område som bör prioriteras i första hand för att få nöjdare resenärer.

Turtäthet, tidhållning och personalens bemötande har också en hög påverkan på nöjdheten med resan och just nu relativt höga betyg. Det är därför viktigt att bibehålla nöjdheten inom dessa områden.

Förarens körsätt är ett område där påverkan på den totala nöjdheten är lägre. Körsättet behöver inte förbättras, men inte heller försämrats. Övriga områden har också låg påverkan på totalbetyget, så trots att nöjdheten för dessa i dagsläget är relativt låg går det att avvakta med åtgärder.

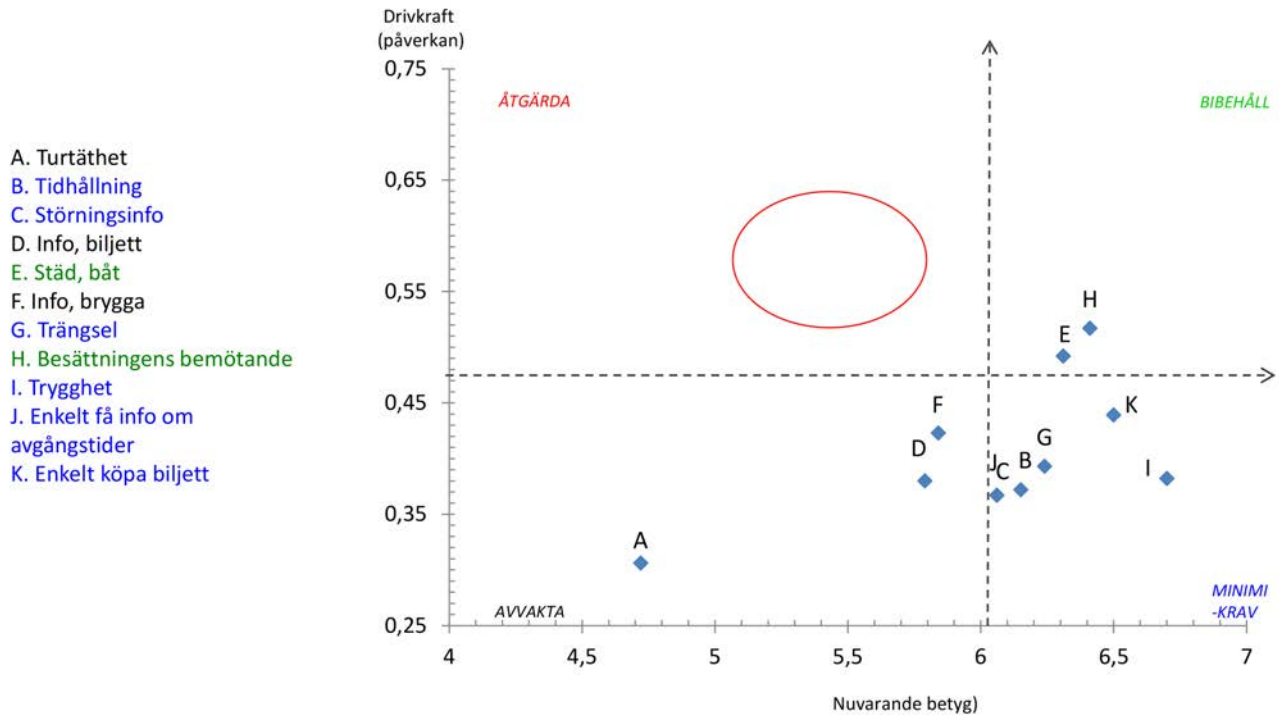
## Åtgärdsmatris för pendelbåtar



Områden som bör åtgärdas för pendelbåtarna är framför allt störningsinformationen och trängseln som har stor påverkan på nöjdheten med resan, men relativt låga betyg.

Samtidigt gäller det att bibehålla de redan höga betygen vad gäller personalens bemötande och förmåga att svara på frågor, tidhållningen samt förarens körsätt.

## Åtgärdsmatris för WÅAB-trafiken



För sjötrafiken är det besättningens bemötande och städningen ombord som har störst påverkan på den övergripande nöjdheten. Områdena har relativt höga betyg, som det är viktigt att bibehålla.

Tidhållning, störningsinformation, trängsel, trygghet samt enkelheten att få info om avgångstider och köpa biljett fungerar också just nu bra men har en lägre påverkan på det övergripande betyget. Dessa områden är minimikrav som resenären räknar med ska fungera under en resa och de behöver just nu inte förbättras. Det är dock viktigt att de inte blir sämre.

Turtäthet och information har också en låg påverkan på det övergripande betyget och behöver heller inte förbättras just nu, avvakta med åtgärder för dessa.

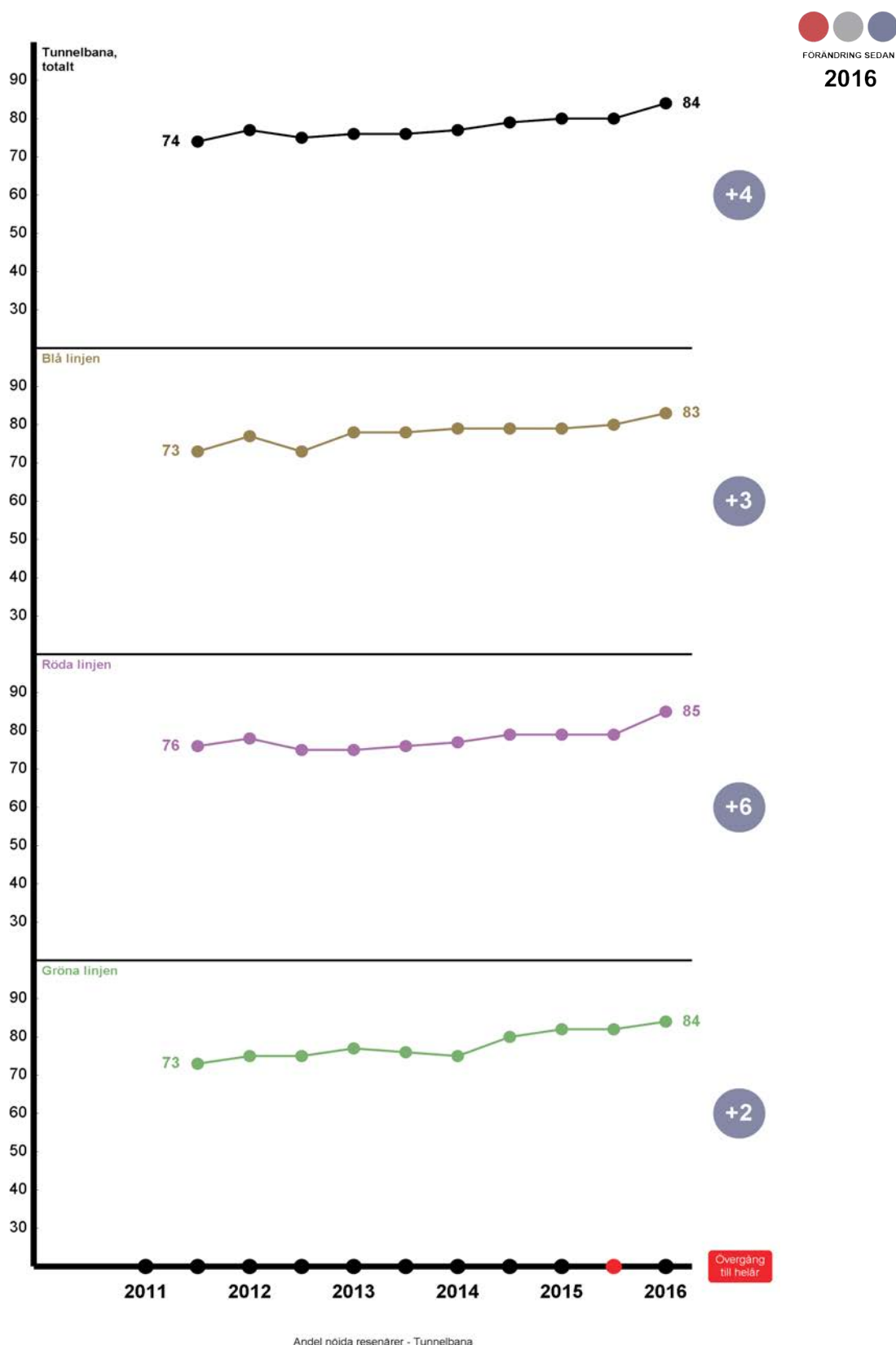
# Bilaga 1

## Nöjdhet per trafikslag i SL- och WÅAB-trafiken

	Sida
Tunnelbana	29
Pendeltåg	30
Lokalbana	31
Buss, Norra regionen	32
Buss, Centrala regionen	33
Buss, Södra regionen	34
Pendelbåt	35
Skärgårdstrafiken	36

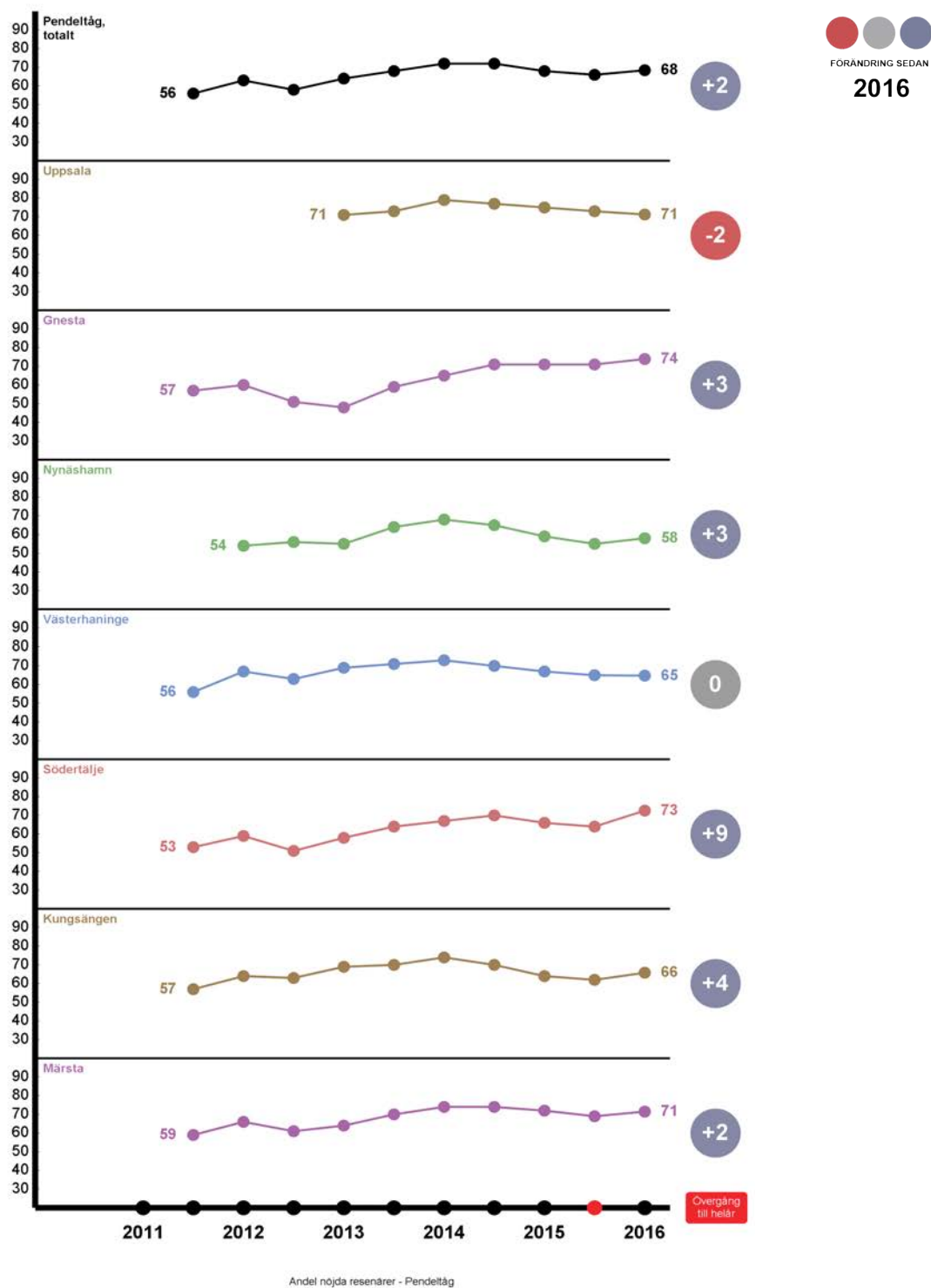
# Tunnelbana

Samtliga tunnelbanelinjer får höga betyg. Högst betyg får Röda linjen (85) medan Gröna linjen och den Blå linjen ligger strax under, med 84 respektive 83 procent nöjda. Samtliga linjer har en positiv trend, speciellt den röda linjen som förbättrats mycket sedan förra mätningen (+6).



# Pendeltåg

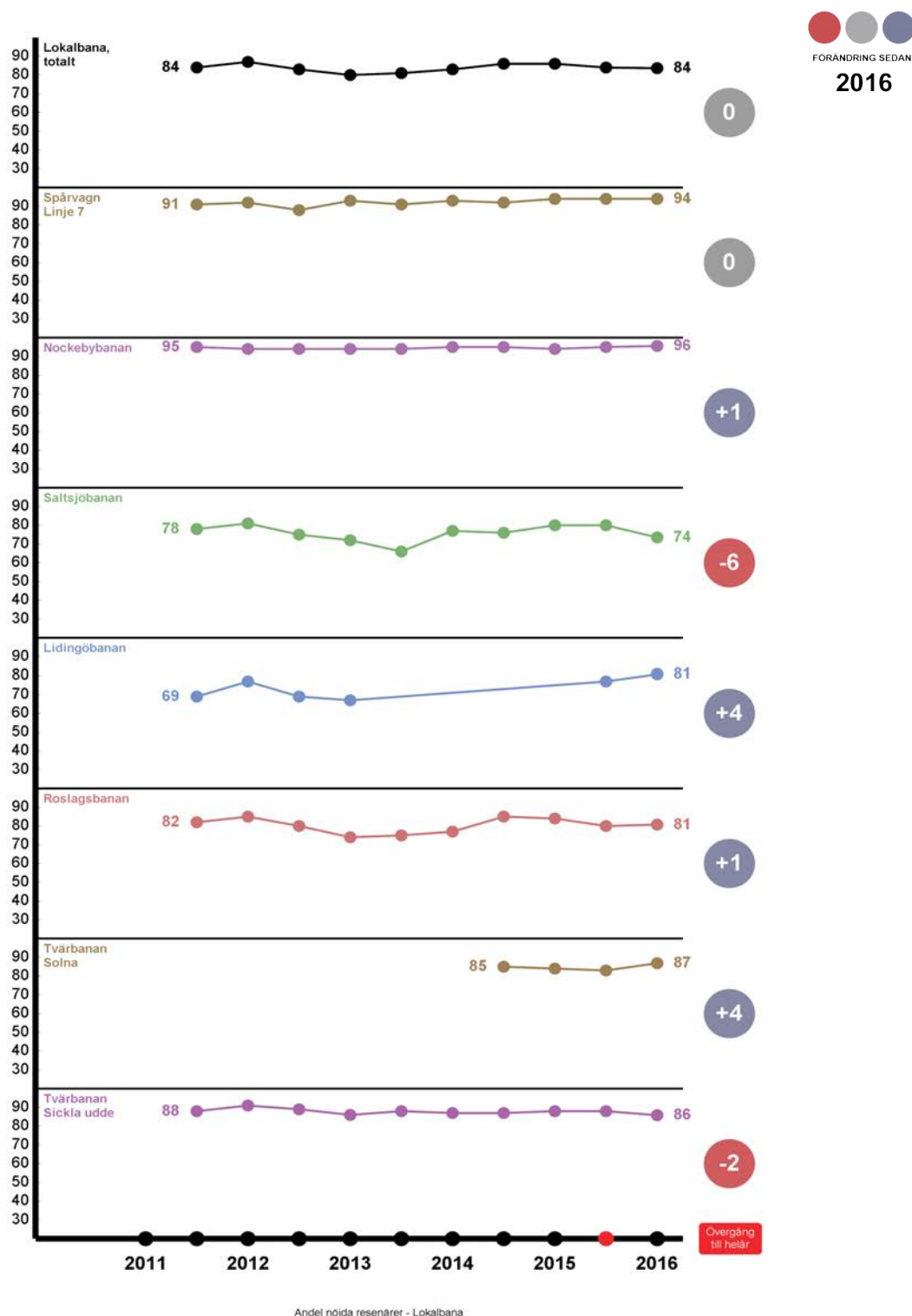
Andelen nöjda resenärer på pendeltågslinjerna har ökat från 66 till 68 procent. De flesta linjer har blivit bättre, framför allt Södertälje som ökat från 64 till 73 procent nöjda. Även Kungsängen har ökat från 62 till 66 procent nöjda. Den enda linjen som får ett lägre betyg sedan förra mätningen är Uppsala som går från 73 till 71 procent nöjda. Nynäshamn som är lägst andel nöjda, 58 procent.



\*För hösten 2011 finns inga resultat att redovisa för Nynäshamnspendeln på grund av ombyggnationer av banan under perioden september till november.

# Lokalbana

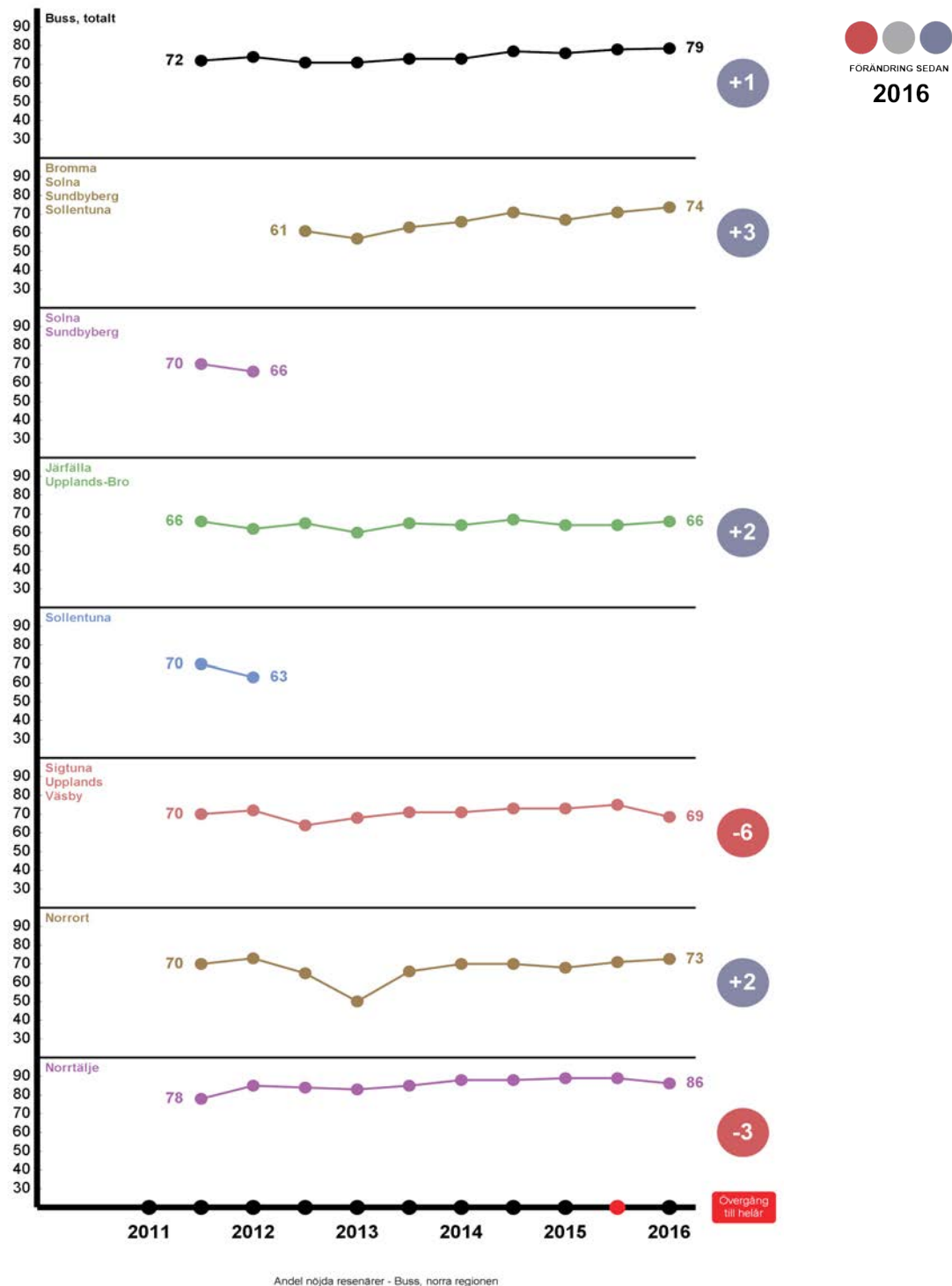
Andelen nöjda resenärer på lokalbanor har minskat något 2016 jämfört med förra mätningen, men har ändå en stor andel nöjda, 84 procent. Högst betyg får Nockebybanan med 96 procent nöjda, lägst får Saltsjöbanan med 74 procent nöjda. Betyget för Saltsjöbanan har minskat mest, från 80 till 74 procent. Betyget för Lidingöbanan har däremot ökat mest, från 77 till 83 procent nöjda.



\*Lidingöbanan var avstängd från juni 2013 till oktober 2015 på grund av modernisering av spåren

# Buss, Norra regionen

Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken har ökat något under 2016 jämfört med 2015, från 78 till 79 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Mest nöjda är bussresenärerna i Norrtälje där 86 procent svarar att de är nöjda med busstrafiken, vilket dock är något lägre än vid förra mätningen (89 procent). Minst nöjda är resenärerna i Järfälla/Upplands Bro (66 procent). Sigtuna/Upplands Väsby har minskat andelen nöjda, från 75 till 69 procent.

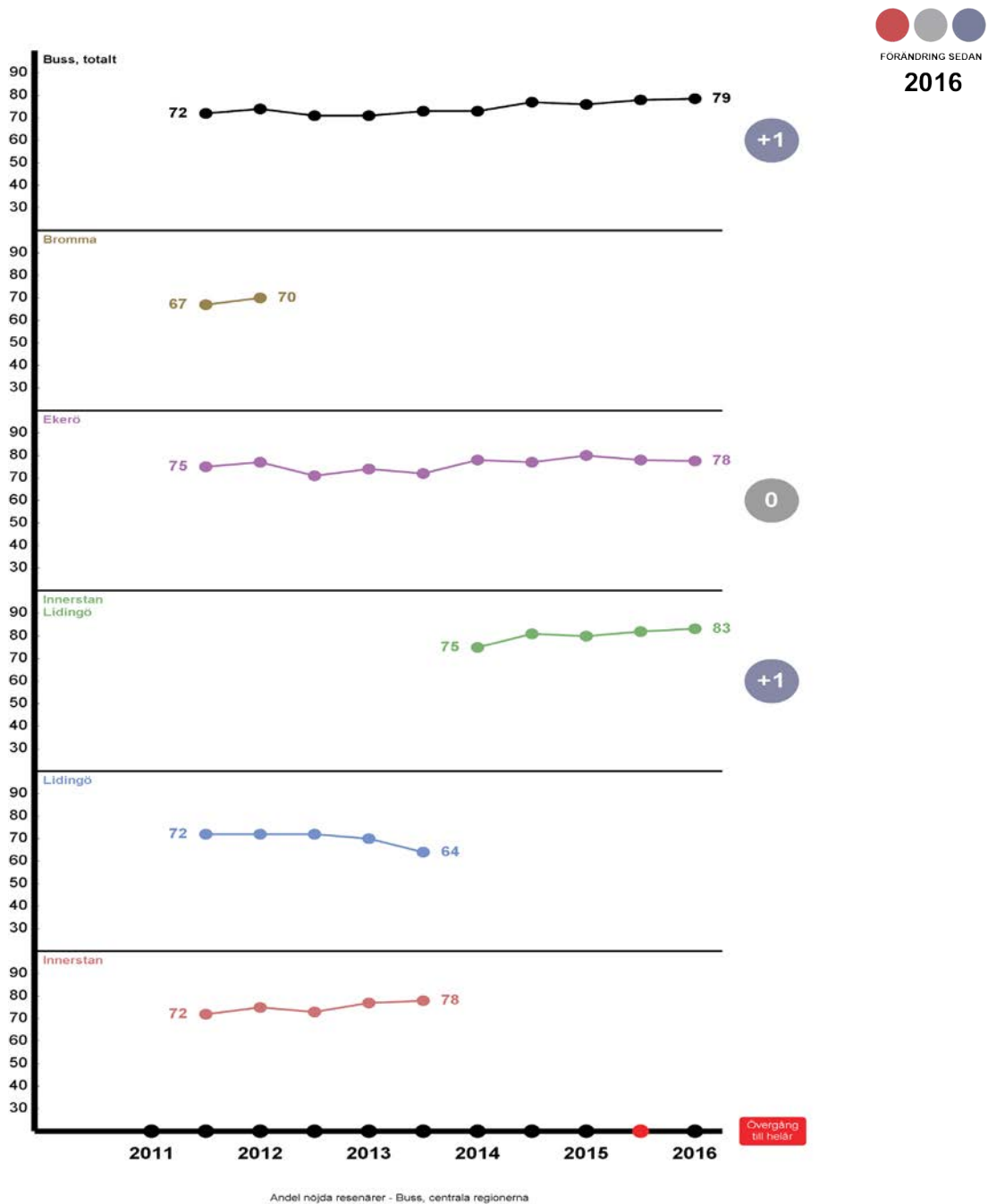


\*Från och med hösten 2012 redovisas Bromma, Solna/Sundbyberg och Sollentuna i det gemensamma avtalsområdet Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.



# Buss, Centrala regionen

Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken har ökat något under 2016 jämfört med 2015, från 78 till 79 procent. Innerstan/Lidingö har ökat med en procentenhet, medan Ekerö ligger på samma nivå som 2015. Resultaten är stabila och har förändrats lite över tid.

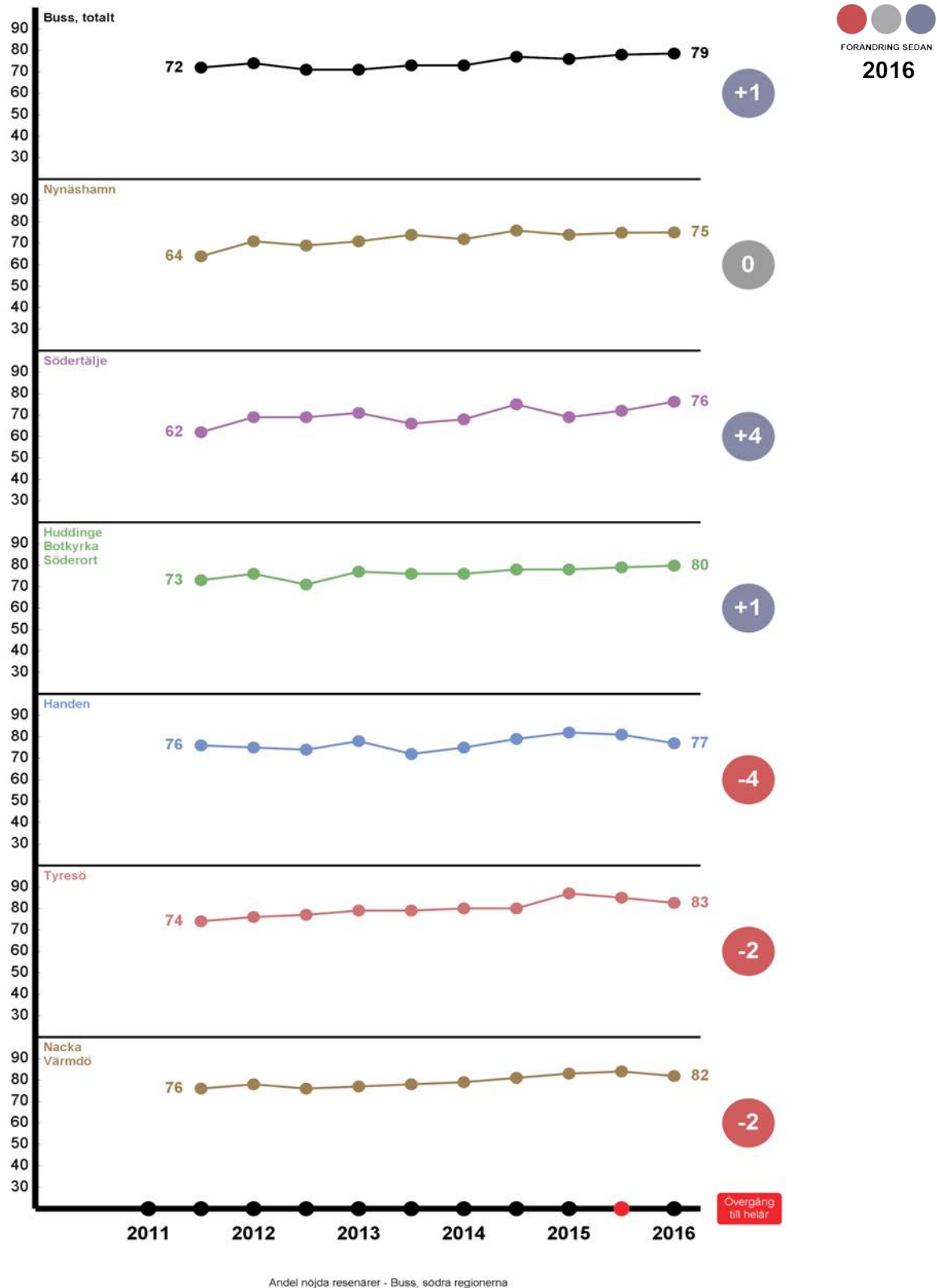


\* Bromma ingår numera i redovisningen för Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna.

\* Innerstan/Lidingö blev ett gemensamt avtalsområde i 2014.

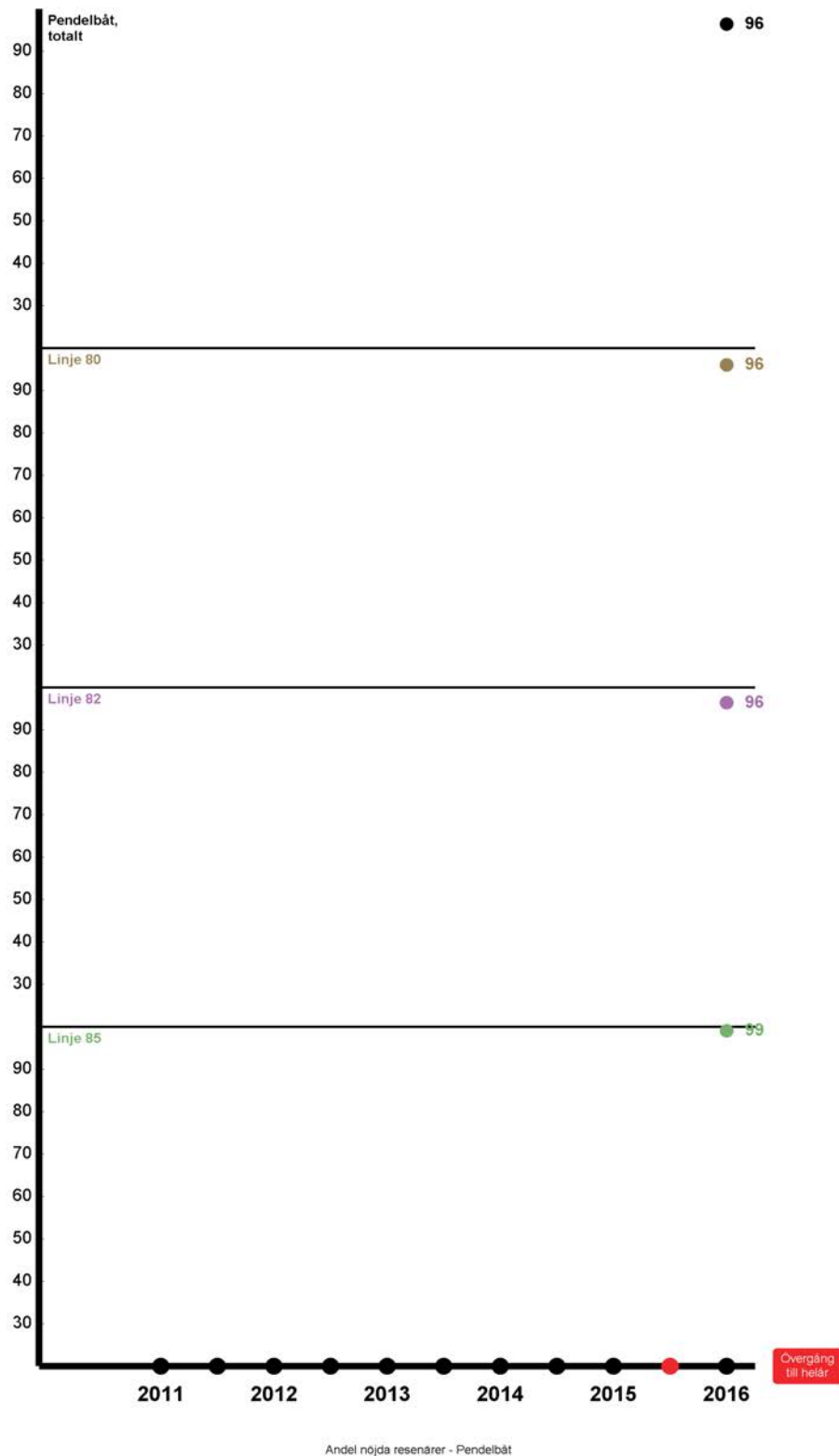
# Buss, Södra regionen

Andelen resenärer som är nöjda med busstrafiken har ökat något under 2016 jämfört med 2015, från 78 till 79 procent. Utvecklingen varierar mellan olika avtalsområden. Södertälje har ökat mest från 72 till 76 procent nöjda, medan Handen har minskat sitt betyg från 81 till 77. Högst betyg får Tyresö med 83 procent nöjda, som dock är en minskning från 85 procent 2015.



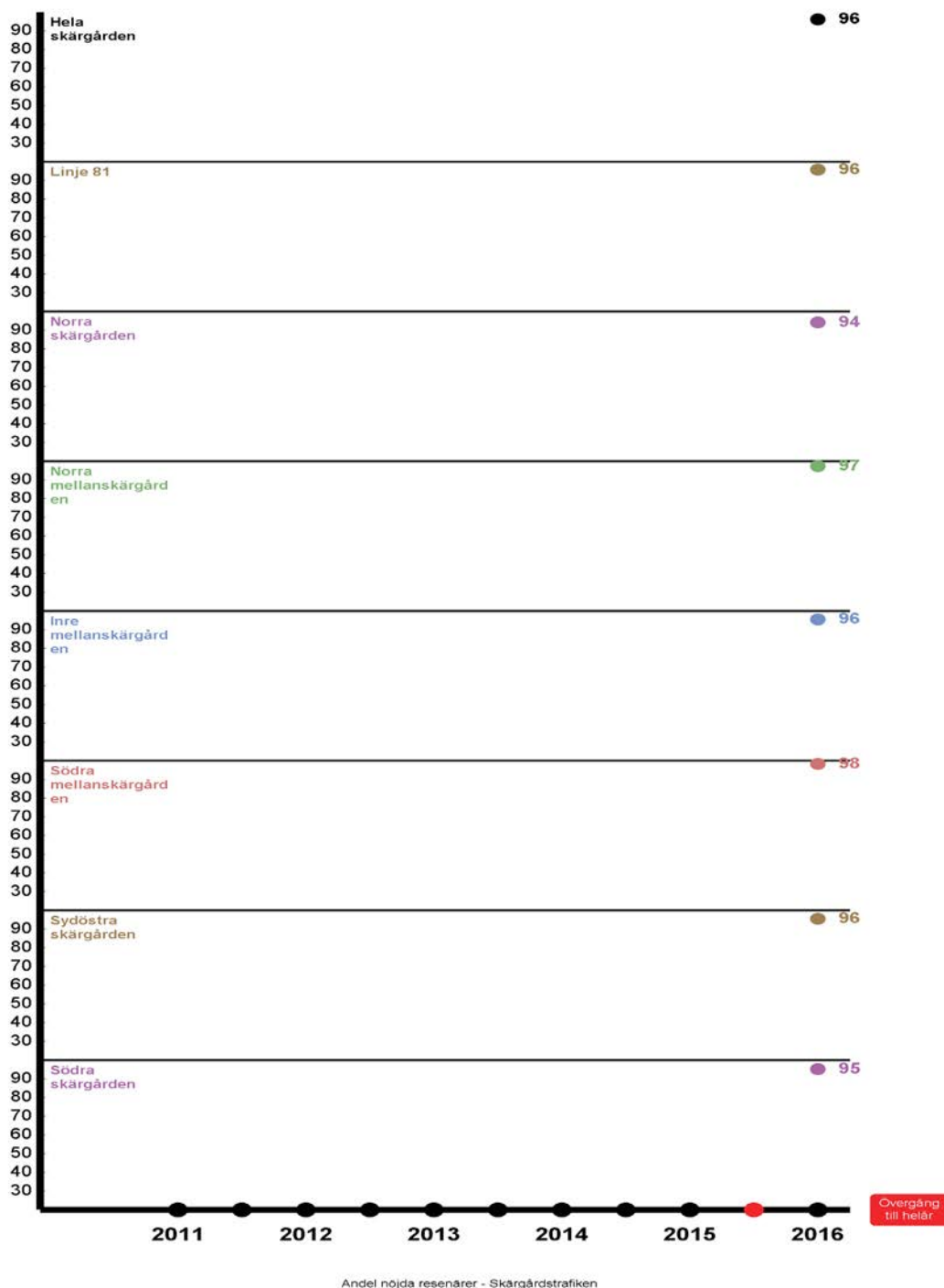
# Pendelbåt

Pendelbåtarna får mycket höga betyg och totalbetyget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst betyg får linje 85, med 99 procent nöjda. Linje 80 och 82 har 96 procent nöjda resenärer vardera.



# Skärgårdstrafiken

Skärgårdsbåtarna får mycket höga betyg och totalbetyget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Högst betyg får Södra skärgården med 99 procent nöjda. För övriga områden får Södra mellanskärgården 98 procent och Norra mellanskärgården 97 procent nöjda resenärer. Norra söderskärgården, Inre mellanskärgården och Linje 81 får 96 procent nöjda resenärer. Norra skärgården får 94 procent nöjda resenärer.



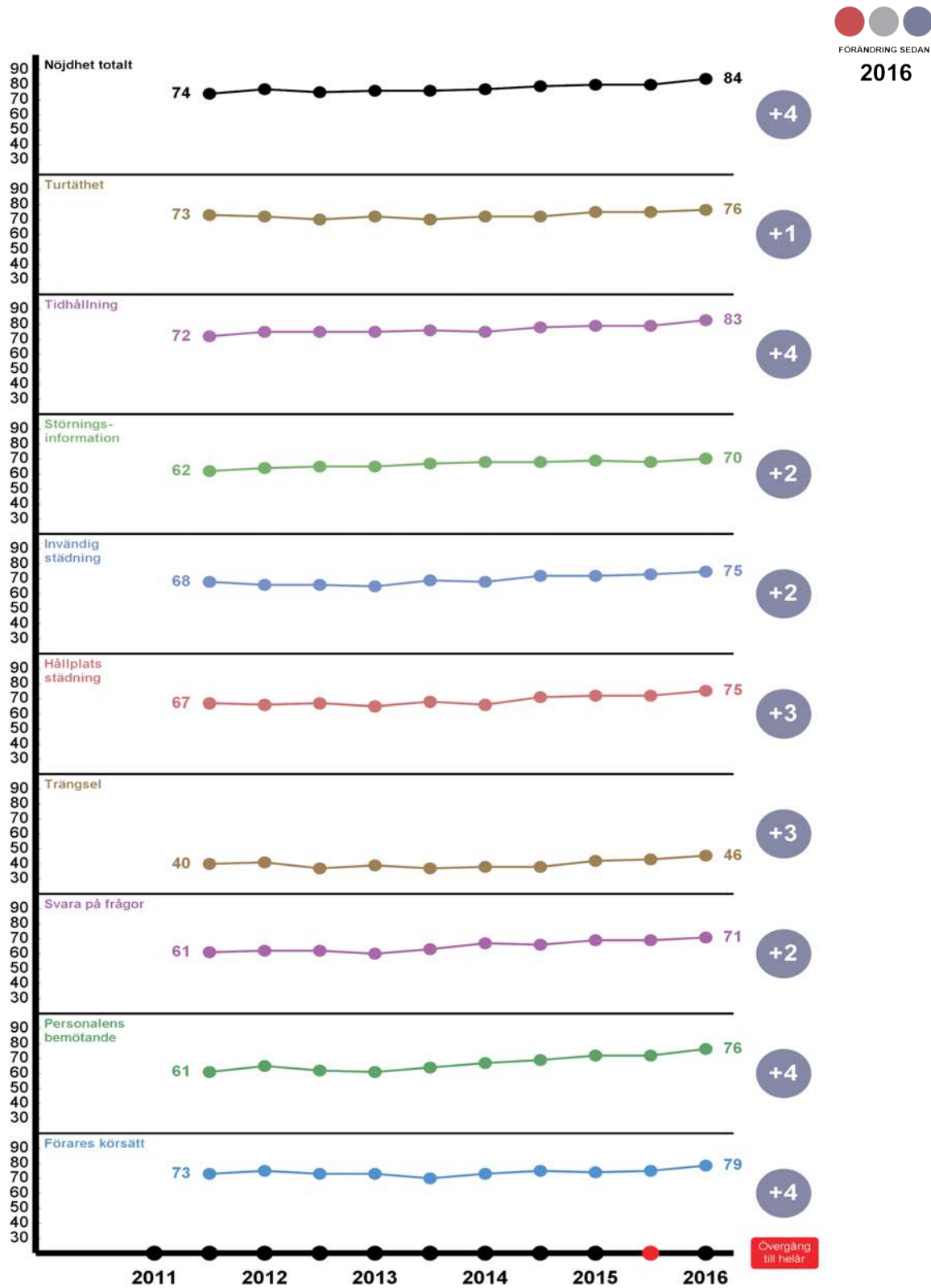
## Bilaga 2

# Nöjdhet per kvalitetsfaktor och avtalsområde for SL - och WÅAB-trafiken

	Sida
<b>Tunnelbana totalt</b>	38
Grön linje	
Röd linje	
Blå linje	
<b>Pendeltåg totalt</b>	42
Märsta	
Uppsala	
Kungsängen	
Södertälje	
Västerhaninge	
Nynäshamn	
Gnesta	
<b>Lokalbana totalt</b>	50
Tvårrbanan, Sickla Udde	
Tvårrbanan, Solna	
Roslagsbanan	
Lidingöbanan	
Saltsjöbanan	
Nockebybanan	
Spårvagn, Linje 7	
<b>Buss, totalt</b>	58
Norrtälje	
Norrort	
Sigtuna/Upplands Väsby	
Järfälla/Upplands Bro	
Ekerö	
Nacka/Värmdö	
Bromma/Solna/Sundsbyberg/Sollentuna	
Innerstaden/Lidingö	
Tyresö	
Handen	
Nynäshamn	
Södertälje	
Hudding/Botkyrka/Söderort	
<b>Pendelbåt, totalt</b>	72
Linje 80	
Linje 82	
Linje 85	
<b>WÅAB-trafiken totalt</b>	76
Mellanskärgården, Inre	
Mellanskärgården, Norra	
Mellanskärgården, Södra	
Linje 81	
Skärgården, Norra	
Skärgården, Södra	
Söderskärgården, Norra	

# Tunnelbana totalt

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan är trängsel (46 procent), medan tidhållningen (83 procent) och förarens körsätt (79 procent) får högst betyg. Samtliga betyg har följt en positiv trend och verkar kontinuerligt förbättras över tid.

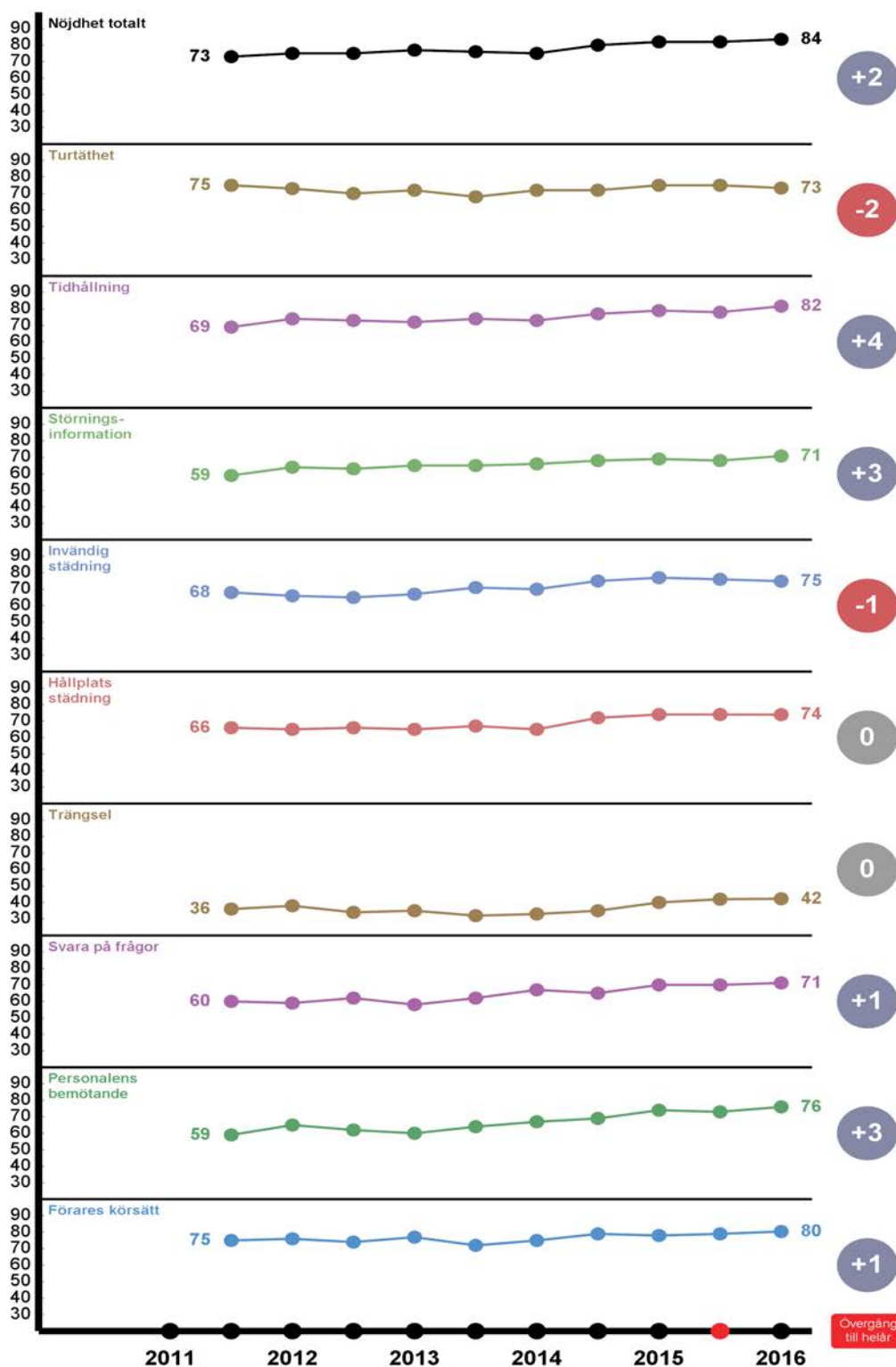


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, totalt

# Tunnelbana, grön linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan, gröna linjen är trängsel (42 procent), medan tidhållningen (82 procent) och förarens körsätt (80 procent) får högst betyg. De flesta betyg följer en positiv trend och har förbättrats över tid. Turtätheten har dock minskat från 75 till 73 procent nöjda.

FORÄNDRING SEDAN  
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, grön linje

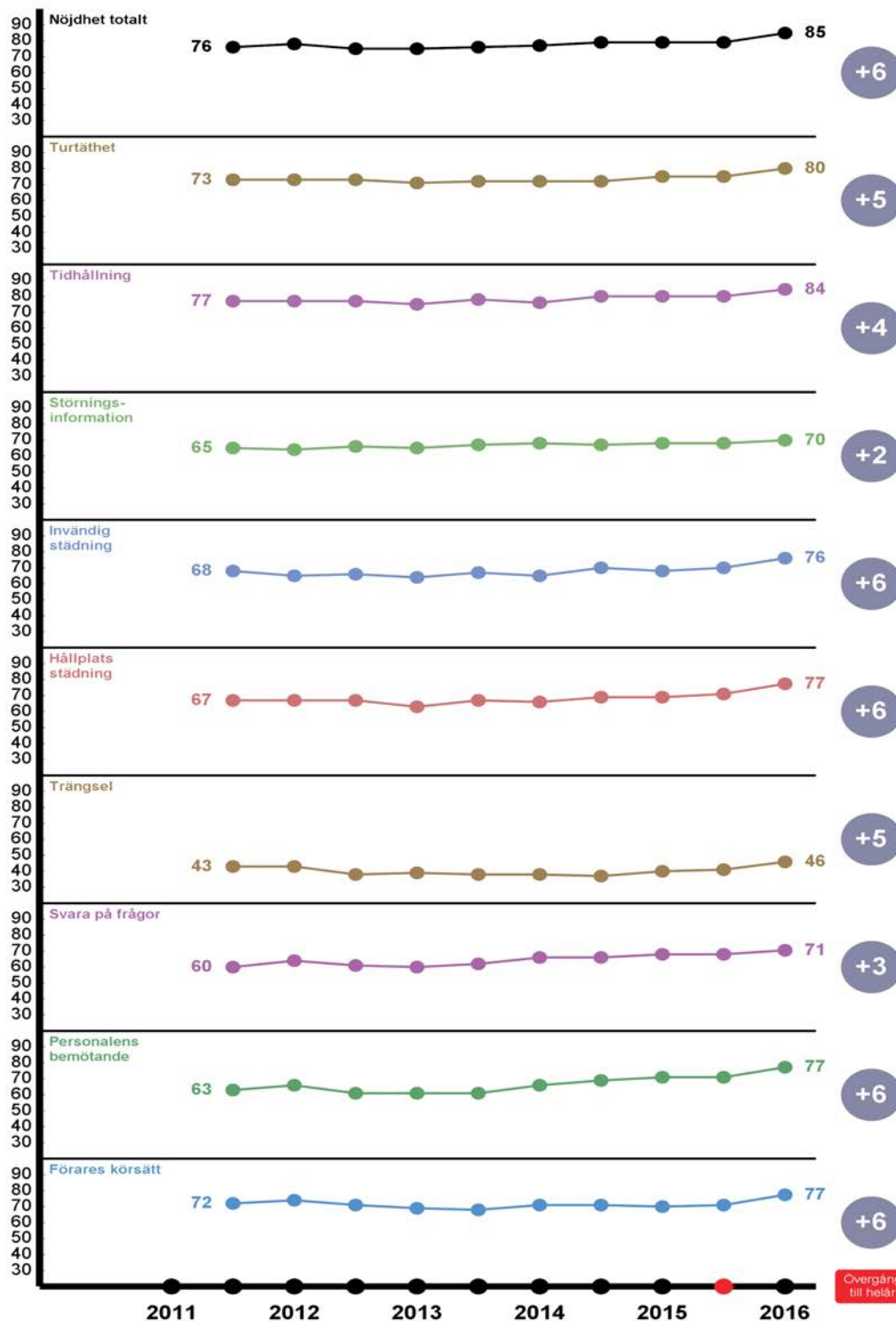
# Tunnelbana, röd linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan, röd linje är trängsel (46 procent), medan tidhållningen (84 procent) får högst betyg. Samtliga betyg visar en positiv trend och har förbättrats över tid.



FÖRÄNDRING SEDAN

2016



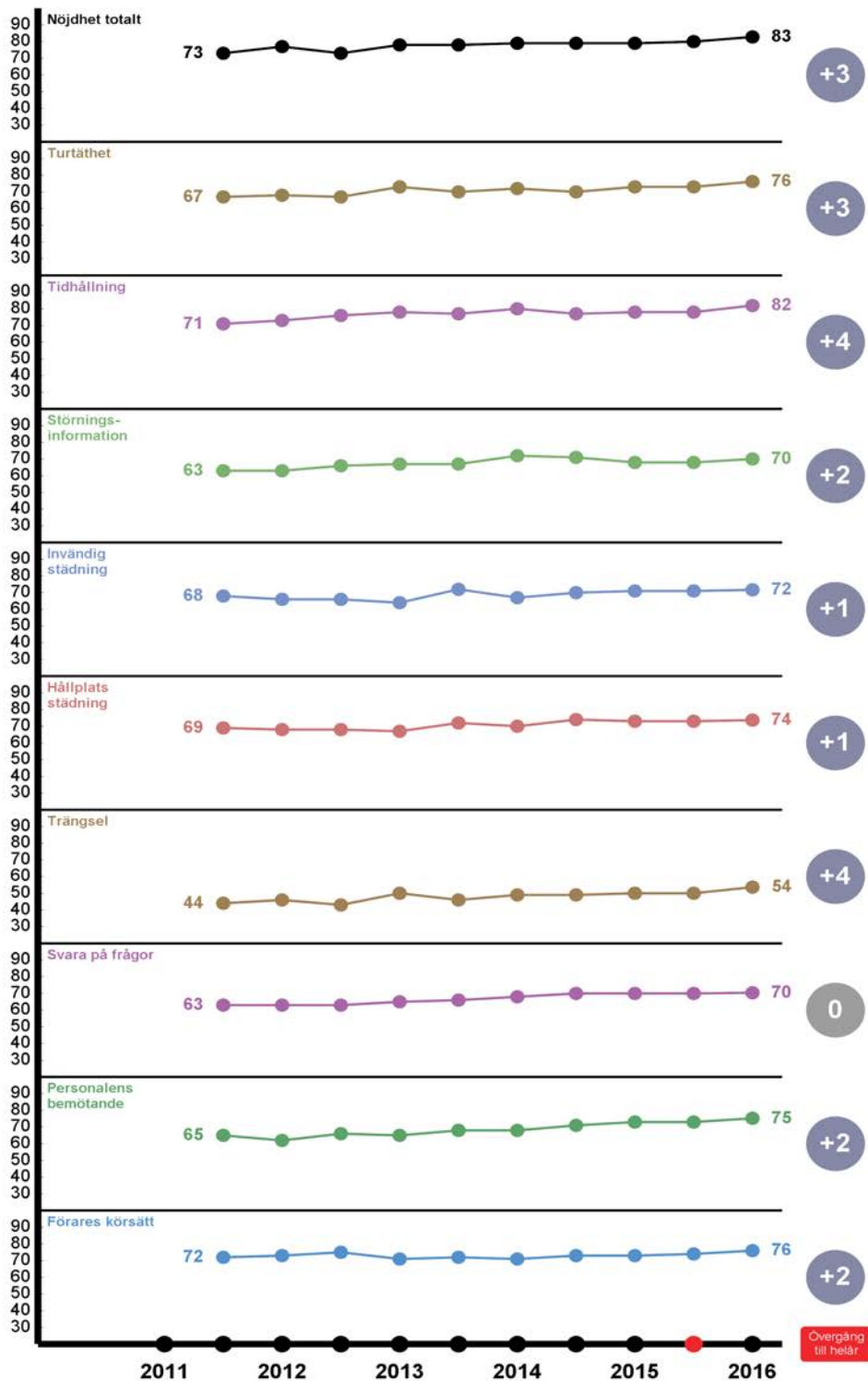
Nöjdhetsfaktor per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, röd linje



# Tunnelbana, blå linje

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på tunnelbanan, blå linje, är trängsel (54 procent), medan tidhållningen (82 procent) får högst betyg. Samtliga betyg följer en svagt positiv trend och verkar ha förbättrats över tid.

FORÄNDRING SEDAN  
2016

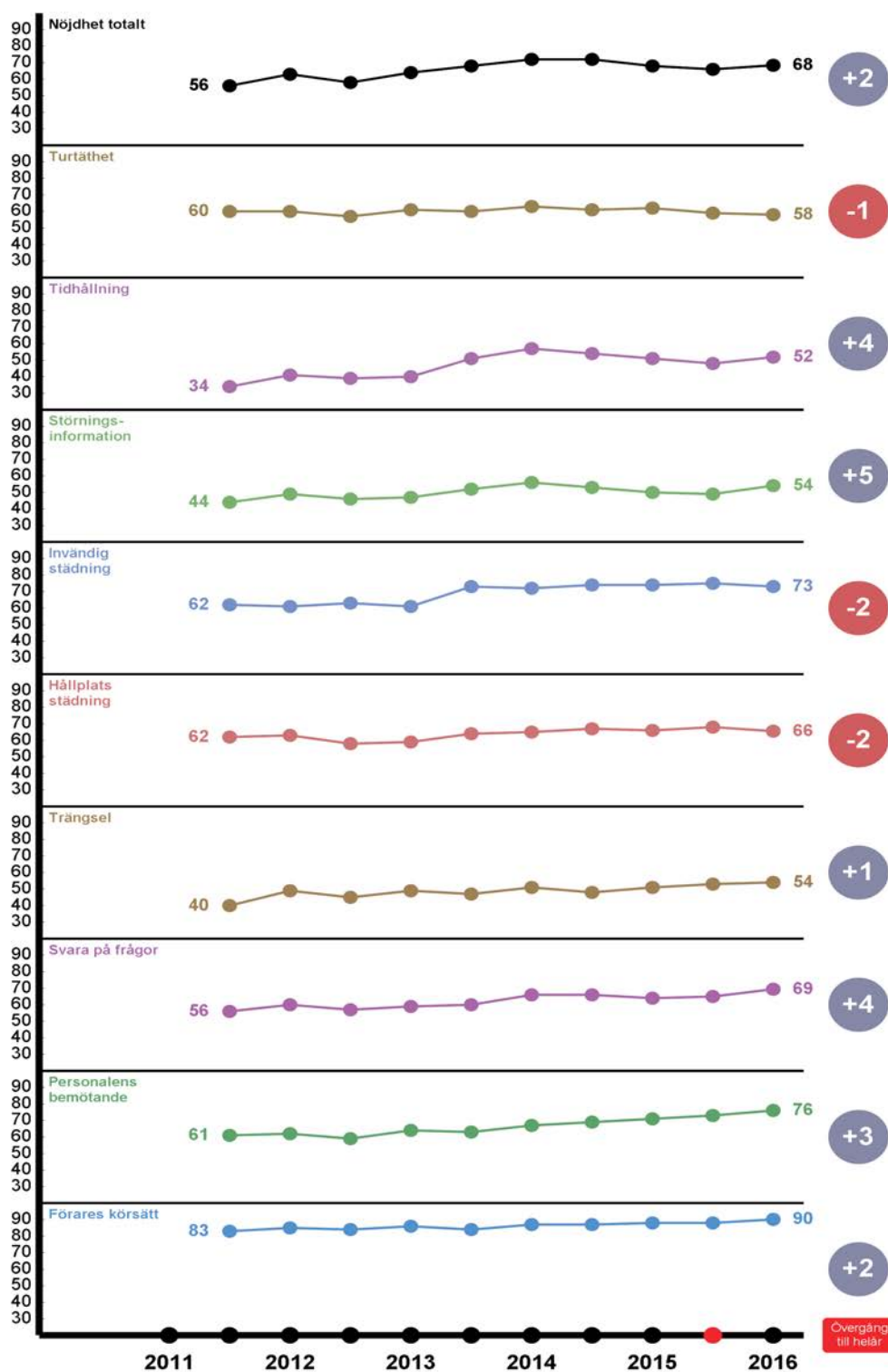


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Tunnelbana, blå linje

# Pendeltåg, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg, är tidhållning (52 procent), störningsinformation (54 procent) och trängsel (54 procent). Förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för städningen följer en negativ trend de senaste mätomgångarna. I övrigt har de flesta resultat förbättrats sedan förra mätningen.


  
 FÖRÄNDRING SEDAN
   
**2016**



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, totalt

# Pendeltåg, Märsta

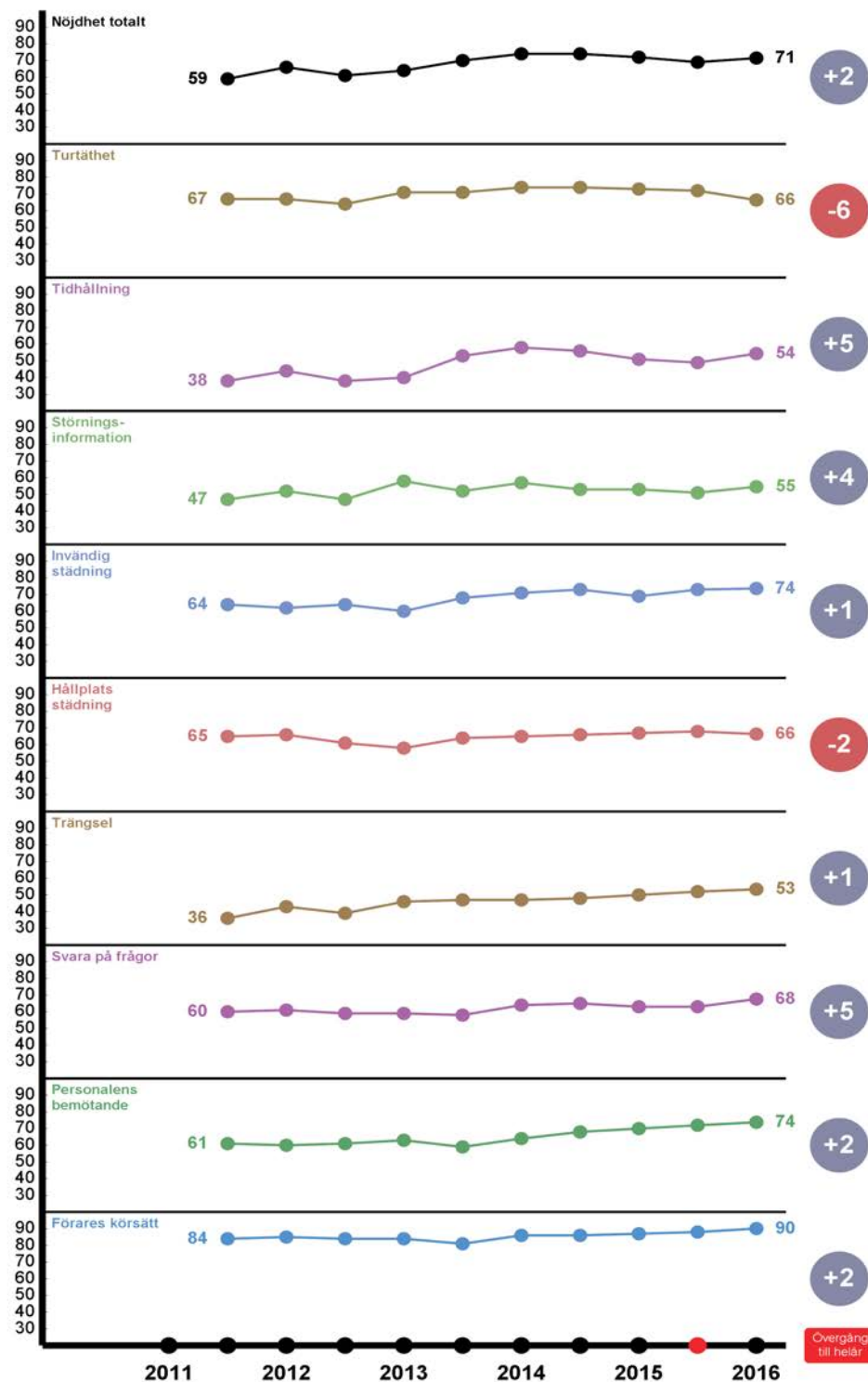
De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Märsta, är trängsel (53 procent), turtätheten (54 procent) och störningsinformationen (55 procent). Förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för turtätheten följer en negativ trend de senaste mätomgångarna, men annars har de flesta resultat förbättrats sedan förra mätningen.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Märsta.



FORÄNDRING SEDAN

2016



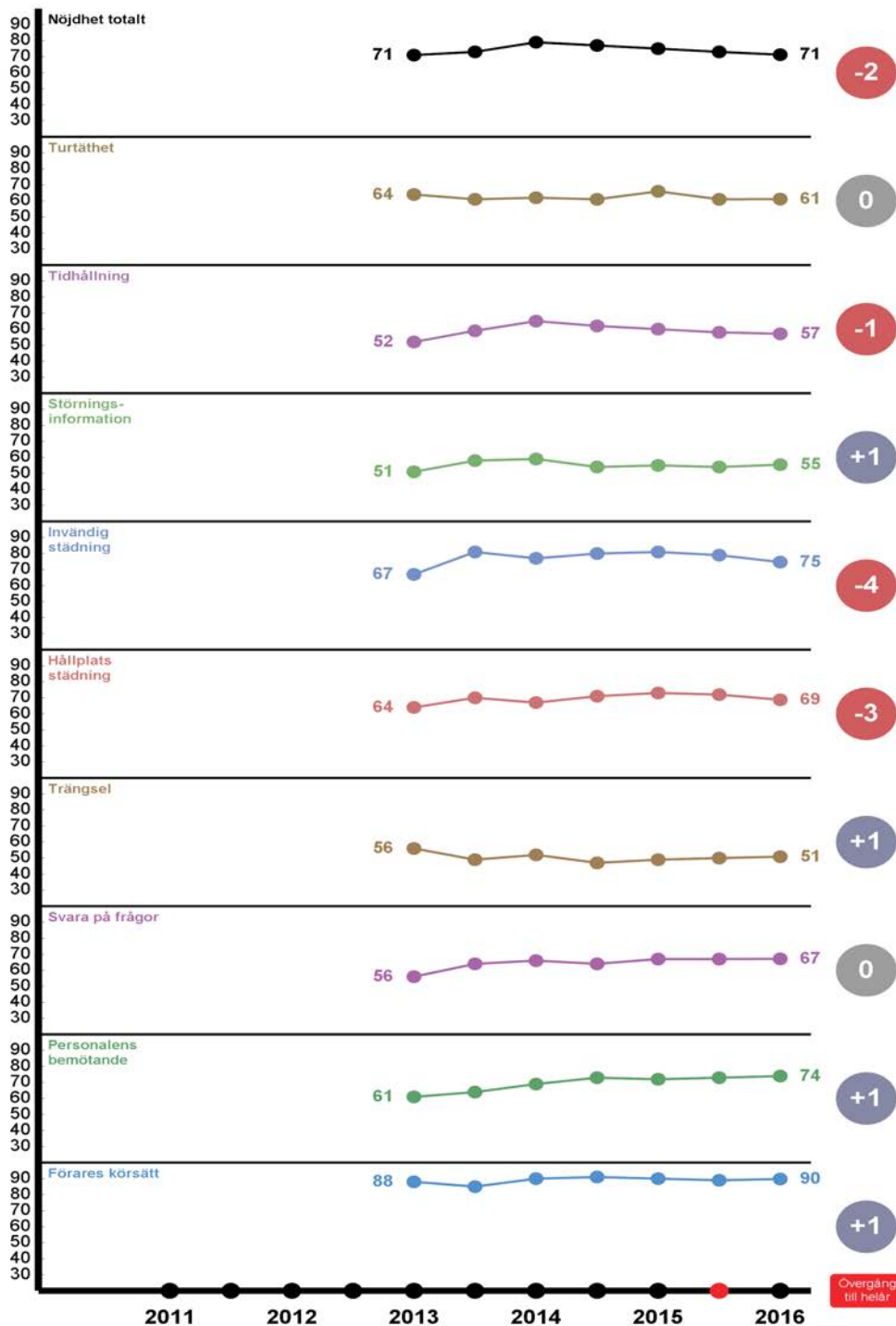
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Märsta

# Pendeltåg, Uppsala

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Uppsala, är trängseln (51 procent), störningsinformationen (55 procent) och tidhållningen (57 procent), medan förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för tidhållningen samt städning (både på stationen och invändigt) har sjunkit något, men annars är de flesta resultat på samma nivå som vid förra mätningen.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Arlanda.

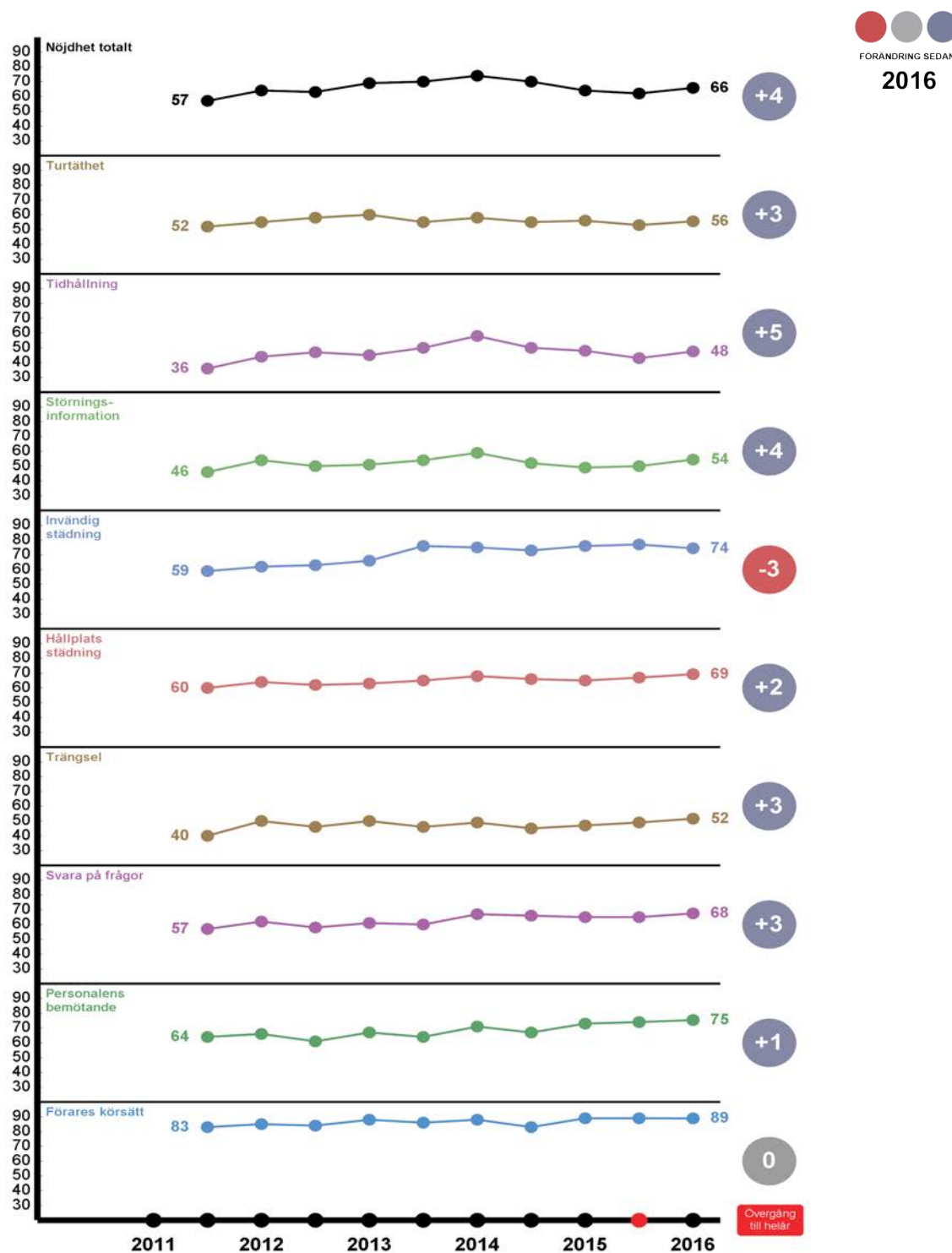
FORÄNDRING SEDAN  
2016



# Pendeltåg, Kungsängen

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg, Kungsängen är tidhållningen (48 procent), trängsel (52 procent) och störningsinformationen (54 procent), medan förarens körsätt (89 procent) får högst betyg. Betyget för invändig städning har fått lägre betyg än senast, men annars har de flesta resultat förbättrats sedan förra mätningen.

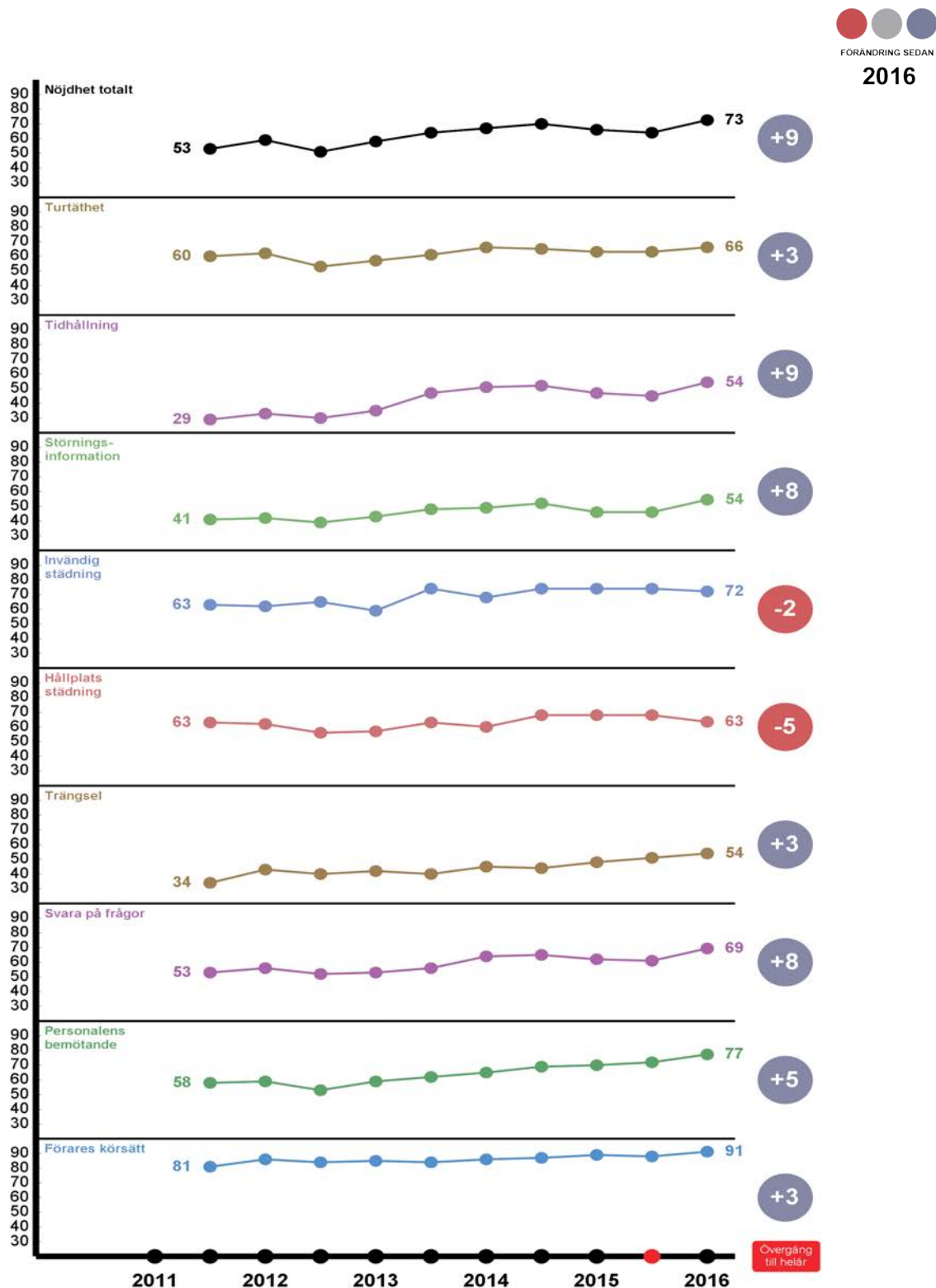
Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Bålsta.



# Pendeltåg, Södertälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Södertälje, är tidhållningen (54 procent), trängsel (54 procent) och störningsinformationen (54 procent), medan förarens körsätt (91 procent) får högst betyg. Betygen för städning (både på stationen och invändigt) har fått lägre betyg jämfört med föregående mätning. Övriga resultat har förbättrats mycket.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Södertälje.



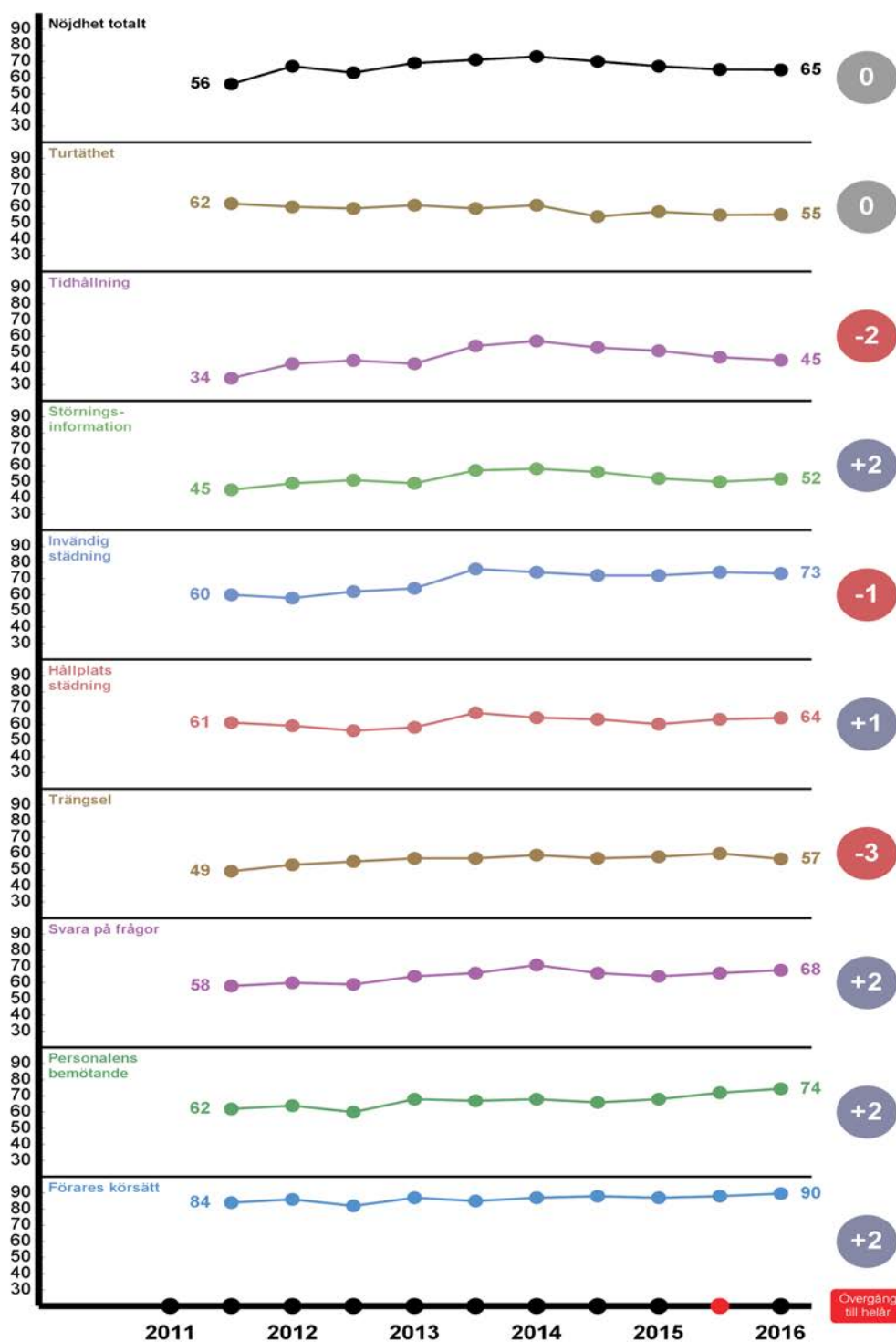
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Södertälje

# Pendeltåg, Västerhaninge

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Västerhaninge, är tidhållning (45 procent), störningsinformationen (52 procent) och turtätheten (55 procent), medan förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för trängsel, tidhållning och invändig städning har blivit sämre denna mätomgång. Övriga kvalitetsfaktorer har blivit något bättre eller är kvar på samma nivå.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Västerhaninge.

FORÄNDRING SEDAN  
2016



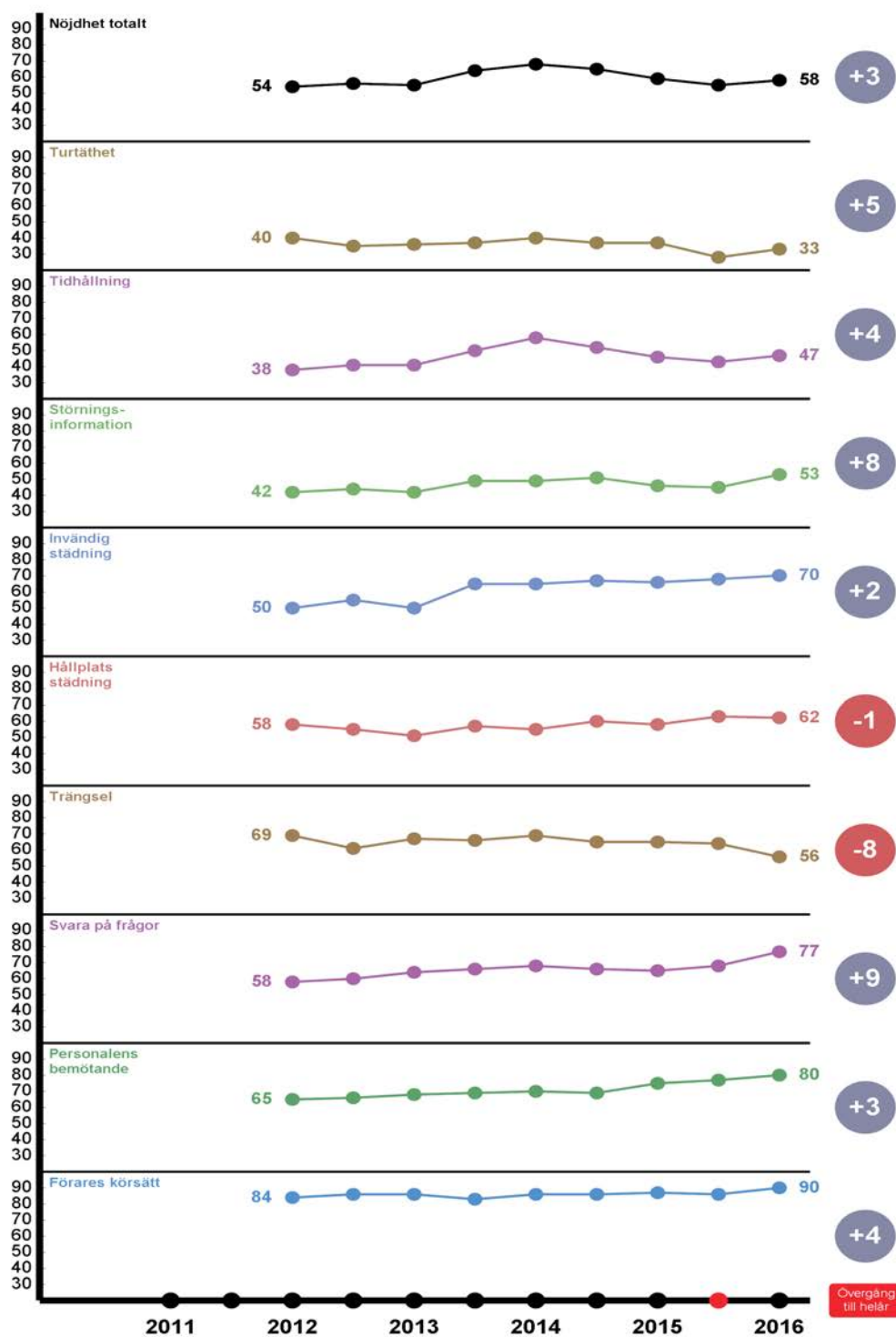
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Västerhaninge

# Pendeltåg, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Nynäshamn, är turtätheten (33 procent), tidhållningen (47 procent) och störningsinformationen (53 procent), medan förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för trängsel har sjunkit mycket (från 64 till 56 procent), men annars har de flesta resultat förbättrats sedan förra mätningen.

Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Nynäshamn.

FORÄNDRING SEDAN  
2016



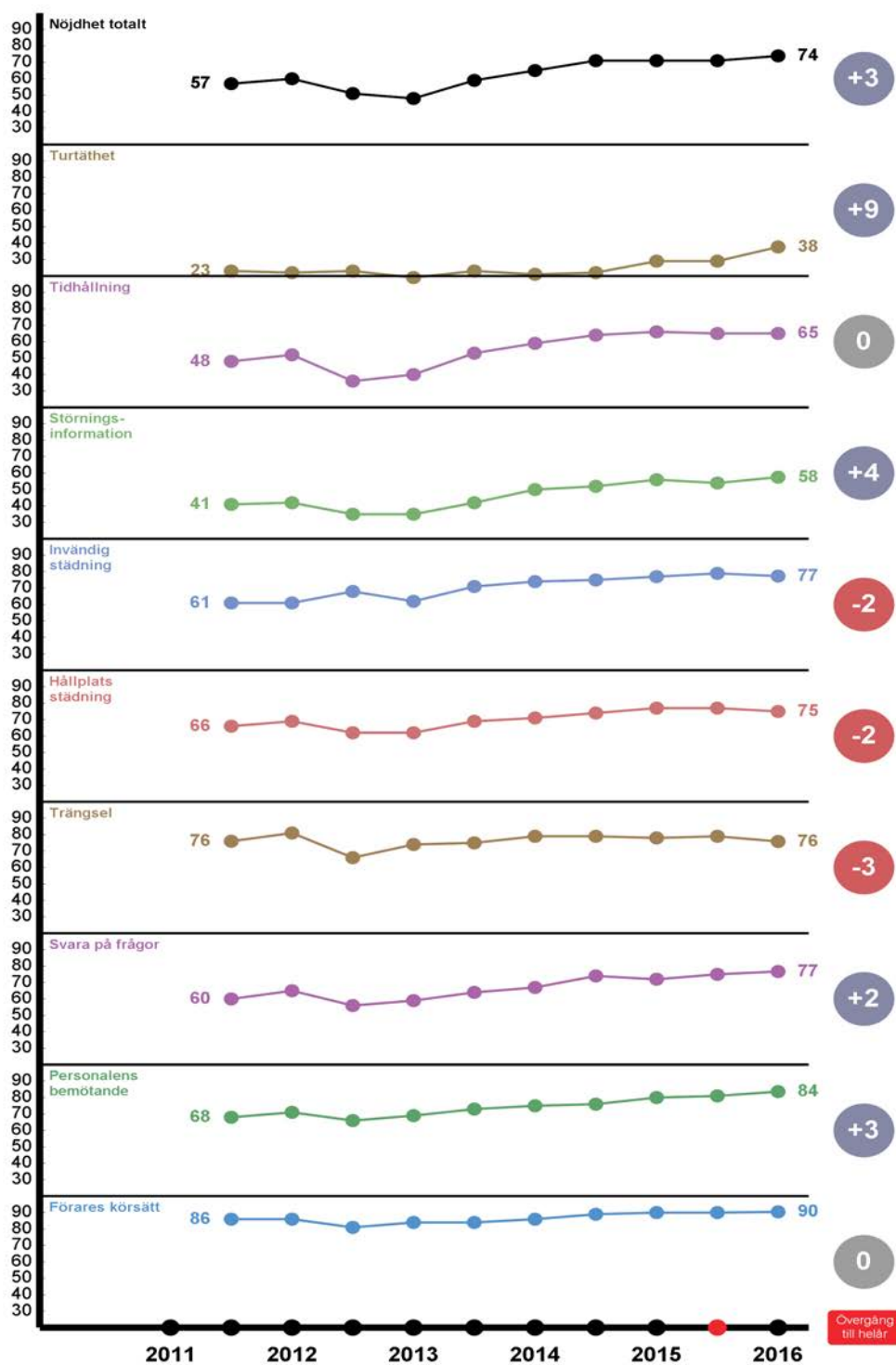
Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Nynäshamn



# Pendeltåg, Gnesta

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på pendeltåg Gnesta, är turtätheten (38 procent) och störningsinformationen (58 procent). Förarens körsätt (90 procent) får högst betyg. Betygen för trängsel samt städning (både på stationen och invändigt) har sjunkit något, men annars har de flesta resultat förbättrats sedan förra mätningen.

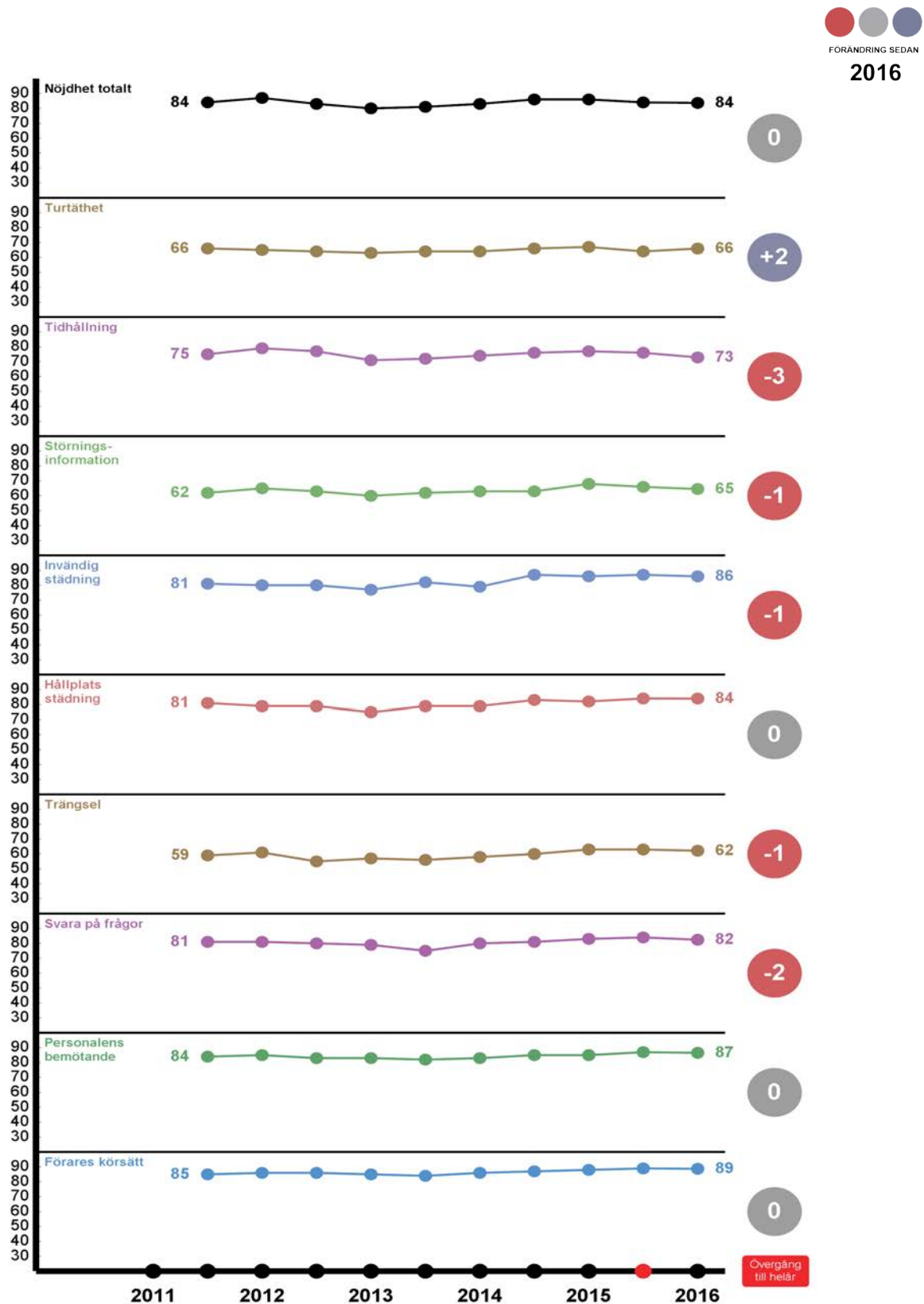
Resultatet för området avser mätning på sträckan Stockholm Centralstation - Södertälje - Gnesta.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendeltågen, Gnesta

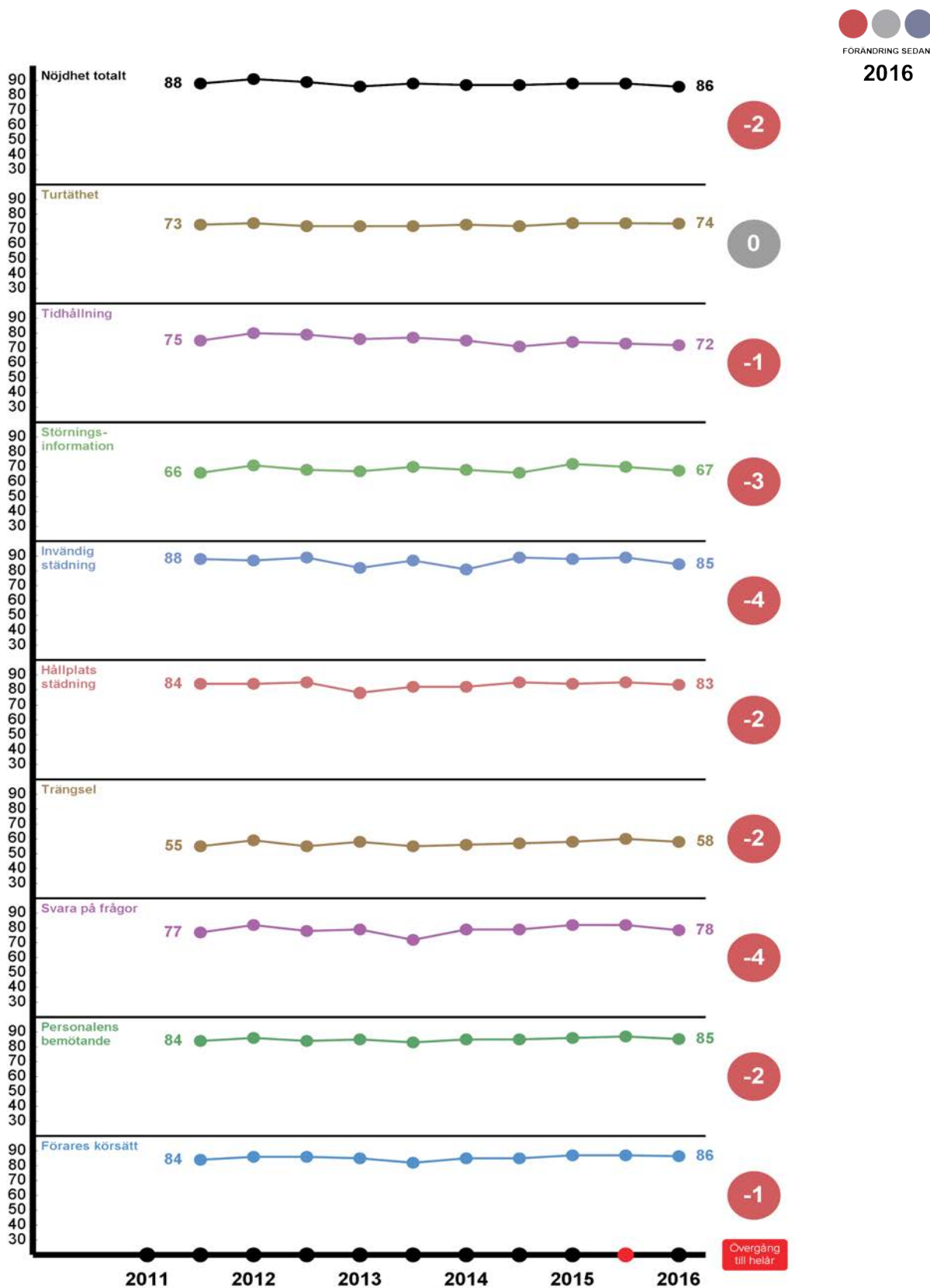
# Lokalbana, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på lokalbanan, totalt, är trängseln (62 procent), störningsinformationen (65 procent) och turtätheten (66 procent), medan förarens körsätt (89 procent) får högst betyg. De flesta betyg har sjunkit något sedan förra mätningen, förutom betyget för turtätheten som har ökat från 64 till 66 procent.



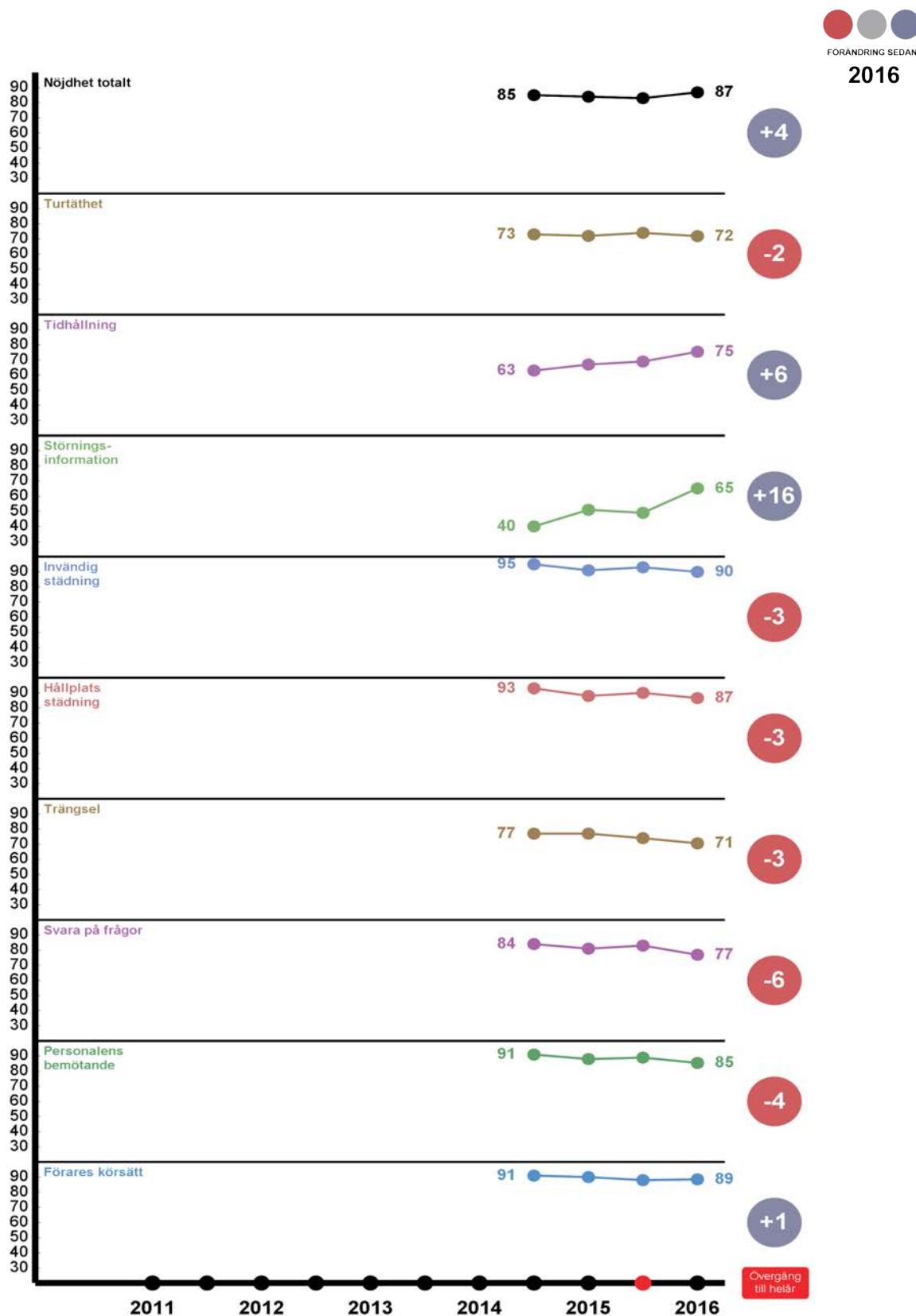
# Tvärbanan, Sickla udde

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på tvärbanan Sickla udde, är trängseln (58 procent) och störningsinformationen (67 procent), medan förarens körsätt (86 procent) får högst betyg. De flesta betyg har sjunkit något sedan förra mätningen, förutom betyget för svara på frågor som har ökat från 74 till 78 procent.



# Tvärbanan, Solna

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på tvärbanan Solna, är störningsinformationen (65 procent). Invändig städning (90 procent) och förarens körsätt (89 procent) får högst betyg. De flesta betyg har sjunkit något sedan förra mätningen, förutom betygen för störningsinformation och tidhållning som har förbättrats mycket.



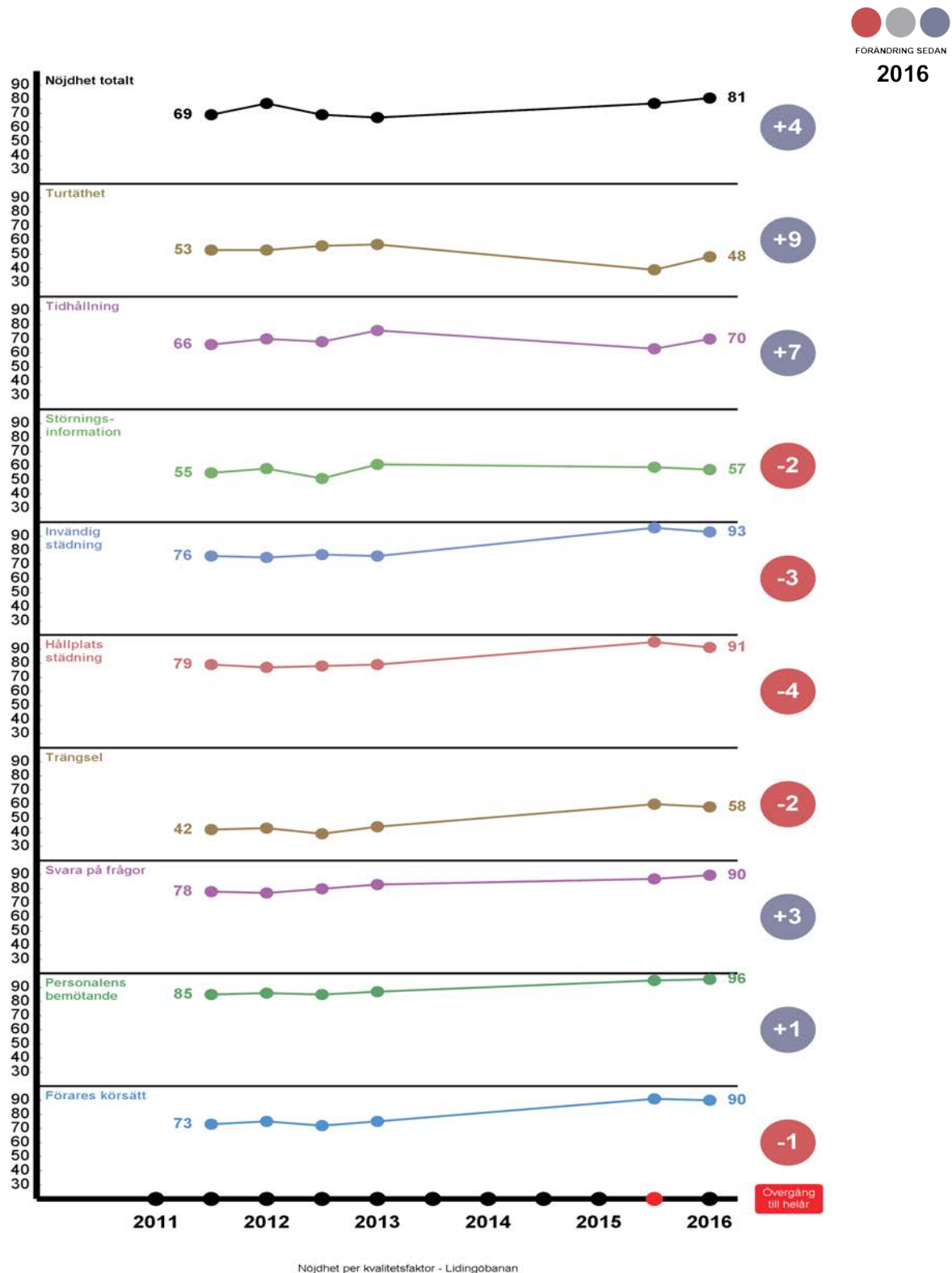
# Roslagsbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Roslagsbanan är störningsinformationen (59 procent) och turtätheten (60 procent) medan förarens körsätt (92 procent) får högst betyg. De flesta betyg har ökat sedan förra mätningen, förutom betygen för störningsinformation och tidhållning som har minskat något.



# Lidingöbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Lidingöbanan är turtätheten (48 procent) och störningsinformationen (57 procent) medan personalens bemötande (96 procent) och den invändiga städningen (93 procent) får högst betyg. De betyg som har ökat mest sedan förra mätningen är turtätheten och tidhållningen. Betygen för städningen (både invändigt och på stationen) har blivit sämre.



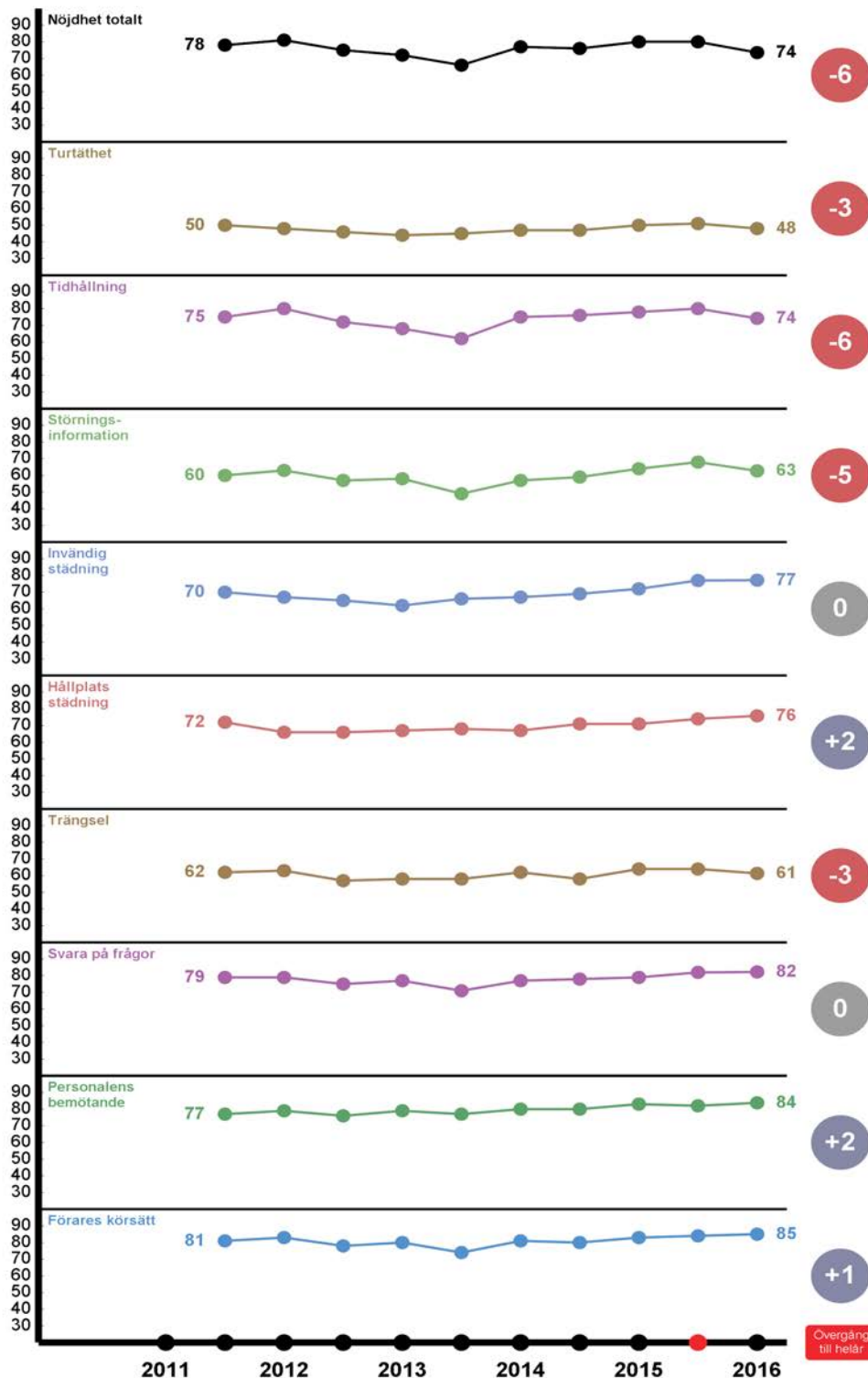
\*Lidingöbanan var avstängd från juni 2013 till oktober 2015 på grund av modernisering av spåren

# Saltsjöbanan

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på Saltsjöbanan är turtätheten (48 procent), trängsel (61 procent) och störningsinformationen (63 procent). Förarens körsätt (85 procent) och personalens bemötande (84 procent) får högst betyg. Betygen för störningsinformationen och tidhållningen har sjunkit mest sedan förra mätningen.

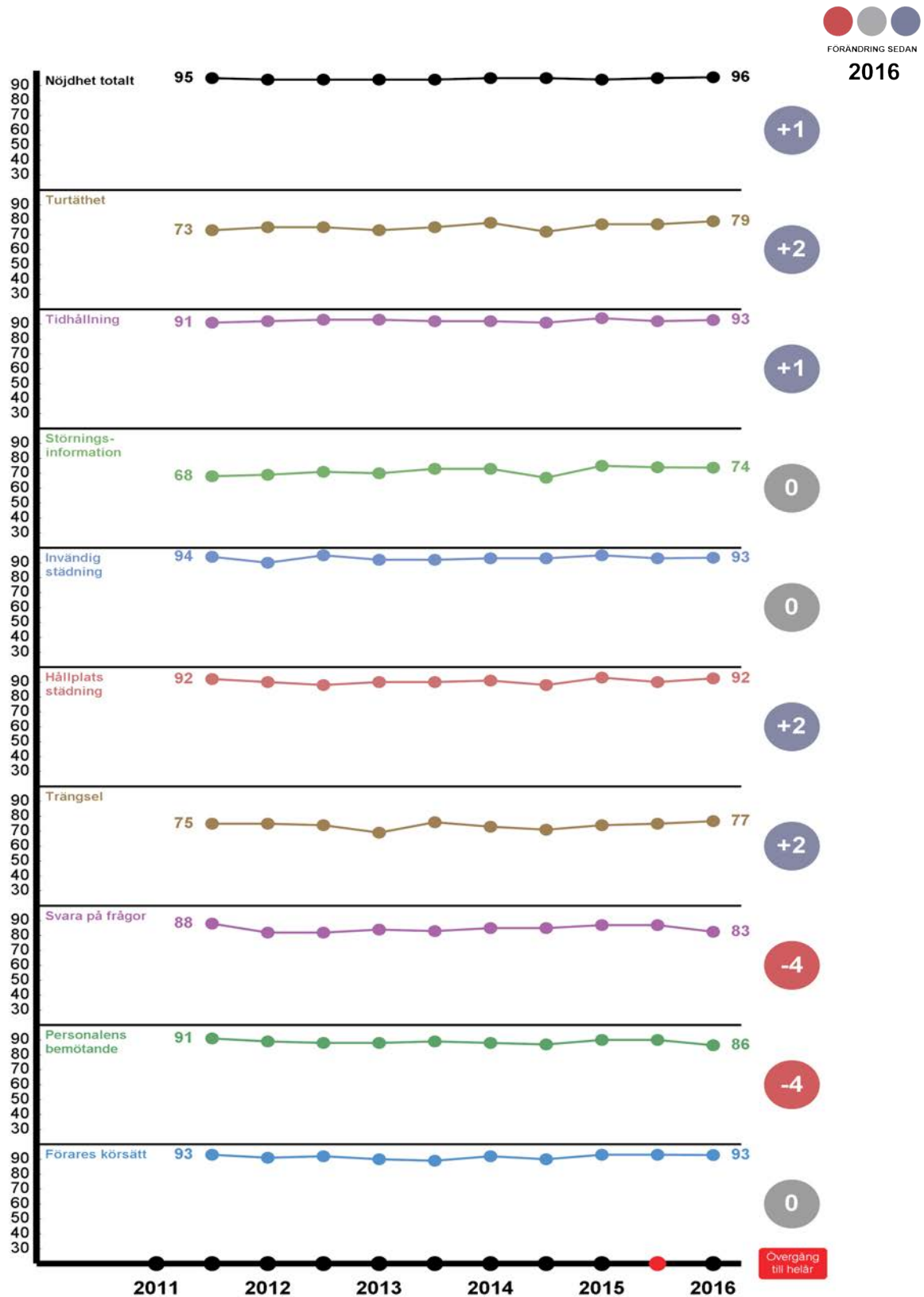
En möjlig orsak till nedgången är att Saltsjöbanan för perioden augusti-december 2016 haft ersättningsbussar som trafikerat sträckan Henriksdal-Slussen.

FORÄNDRING SEDAN  
2016



# Nockebybanan

De kvalitetsvariabler som får lägst betyg på Nockebybanan är störningsinformationen (74 procent) och trängseln (77 procent). Förarens körsätt (93 procent), den invändiga städningen (93 procent) och tidhållningen (93 procent) får högst betyg. Betygen för personalens bemötande och personalens förmåga att svara på frågor har sjunkit sedan förra mätningen, men ligger fortfarande på en hög nivå.

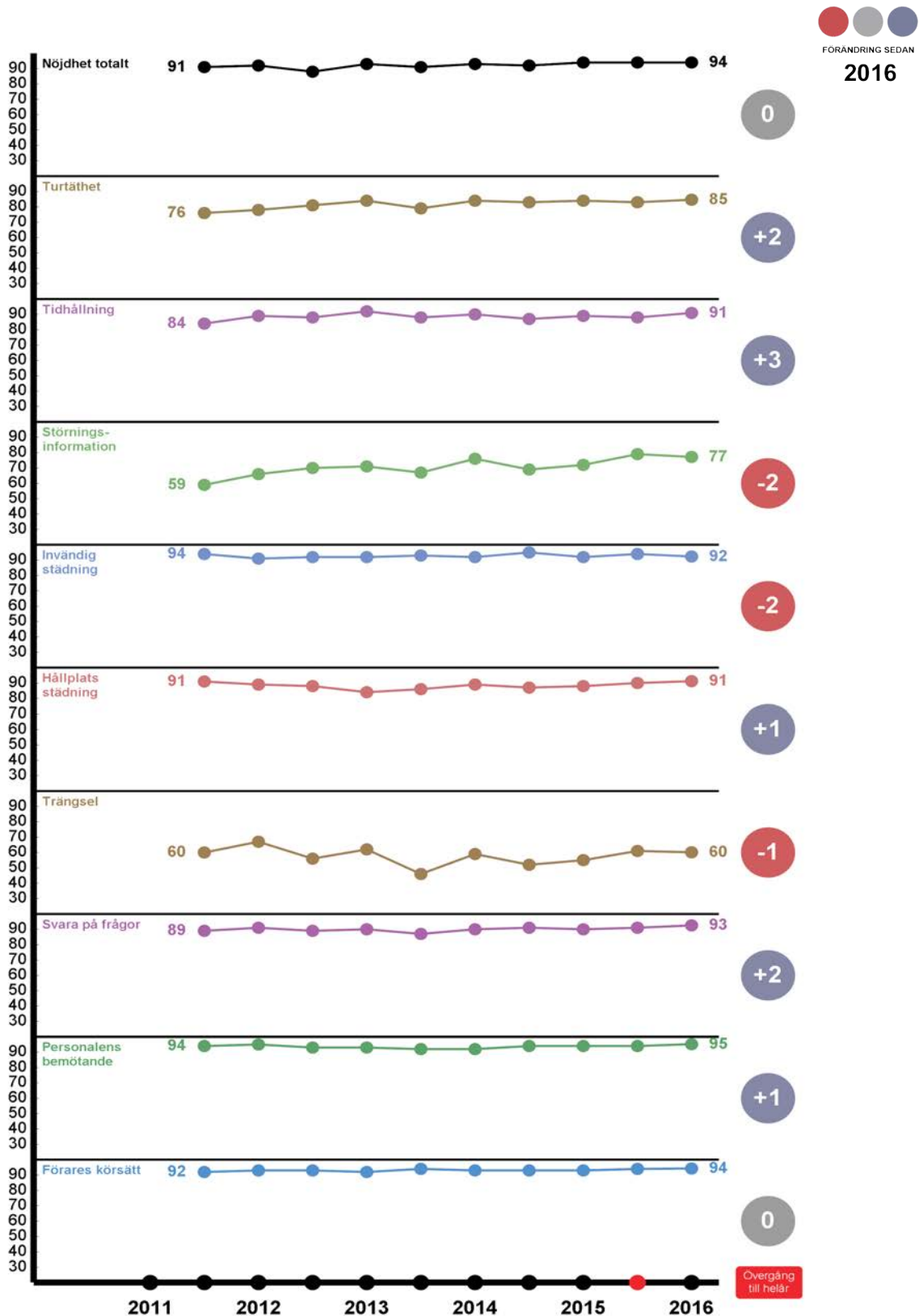


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Nockebybanan



# Spårväg, linje 7

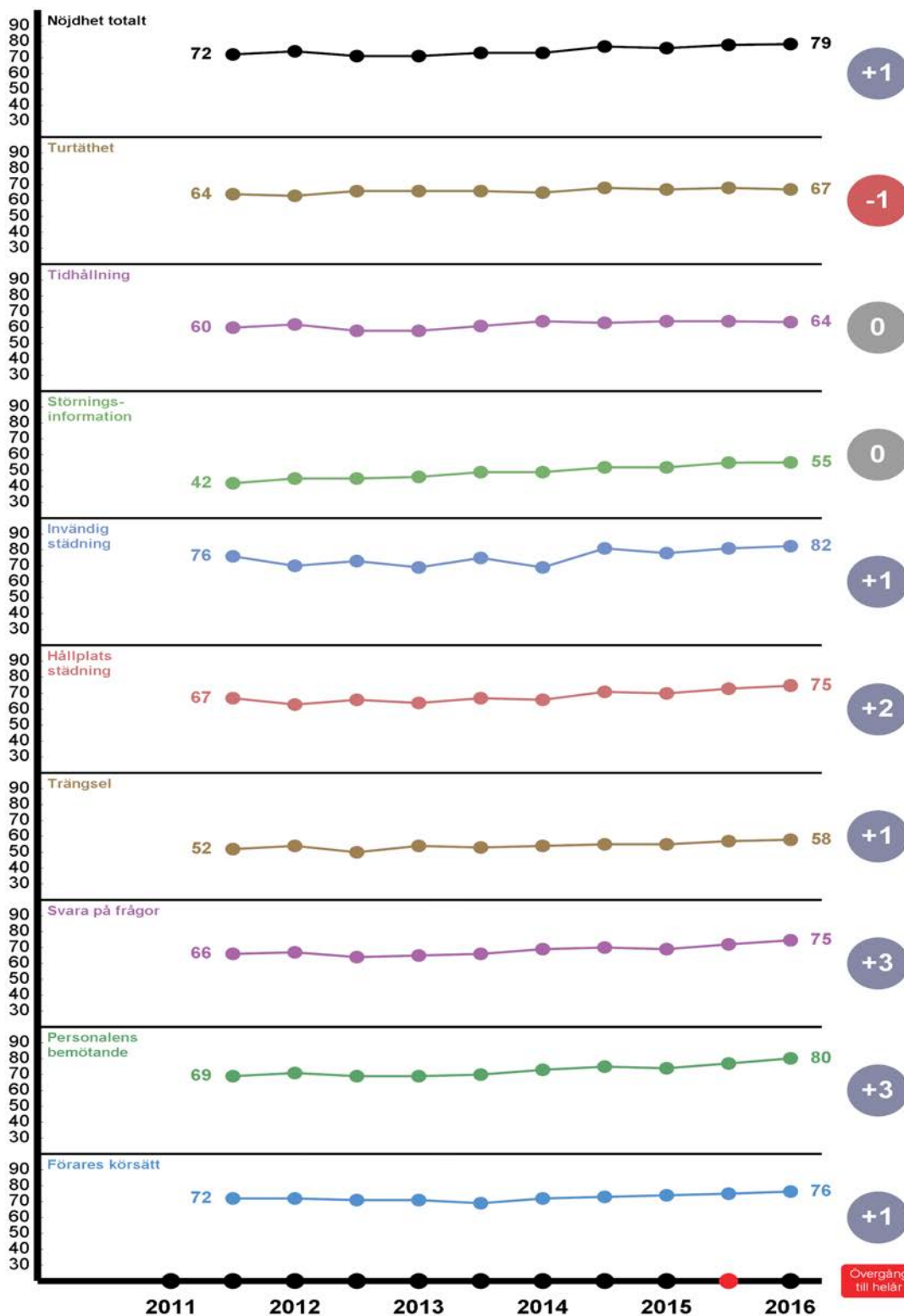
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på spårväg, linje 7, är störningsinformationen (77 procent) medan personalens bemötande (95 procent) och förarens körsätt (94 procent) får högst betyg. Betygen för den invändiga städningen och störningsinformationen har sjunkit något, men skillnaderna gentemot föregående mätning är generellt små.



# Buss, totalt

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss, totalt, är störningsinformationen (55 procent), trängseln (58 procent) och tidhållningen (64 procent). Den invändiga städningen (82 procent) och personalens bemötande (80 procent) får högst betyg. De flesta betyg har ökat något sedan förra mätningen, förutom betygen för turtäthet (minus 1 procentenhet) och tidhållning/ störningsinformation (oförändrade).

FORÄNDRING SEDAN  
2016

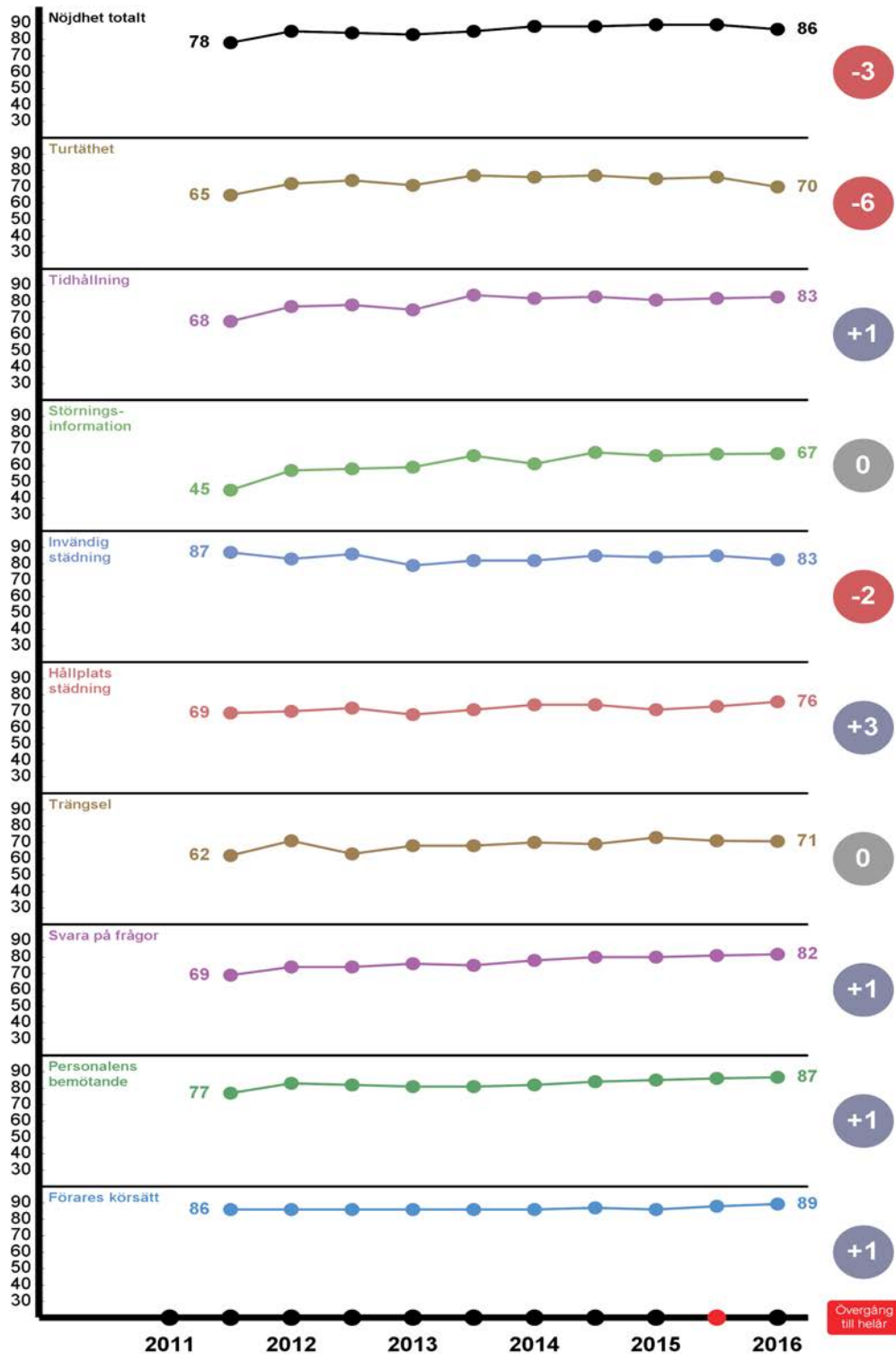


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, totalt

# Buss, Norrtälje

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Norrtälje, är störningsinformationen (67 procent), turtätheten (70 procent) och trängseln (71 procent). Förarens körsätt (89 procent) och personalens bemötande (87 procent) får högst betyg. De flesta betyg ligger kvar på ungefär samma nivå som i förra mätningen, förutom turtätheten vars betyg har försämrats mycket.


  
 FÖRÄNDRING SEDAN
   
**2016**

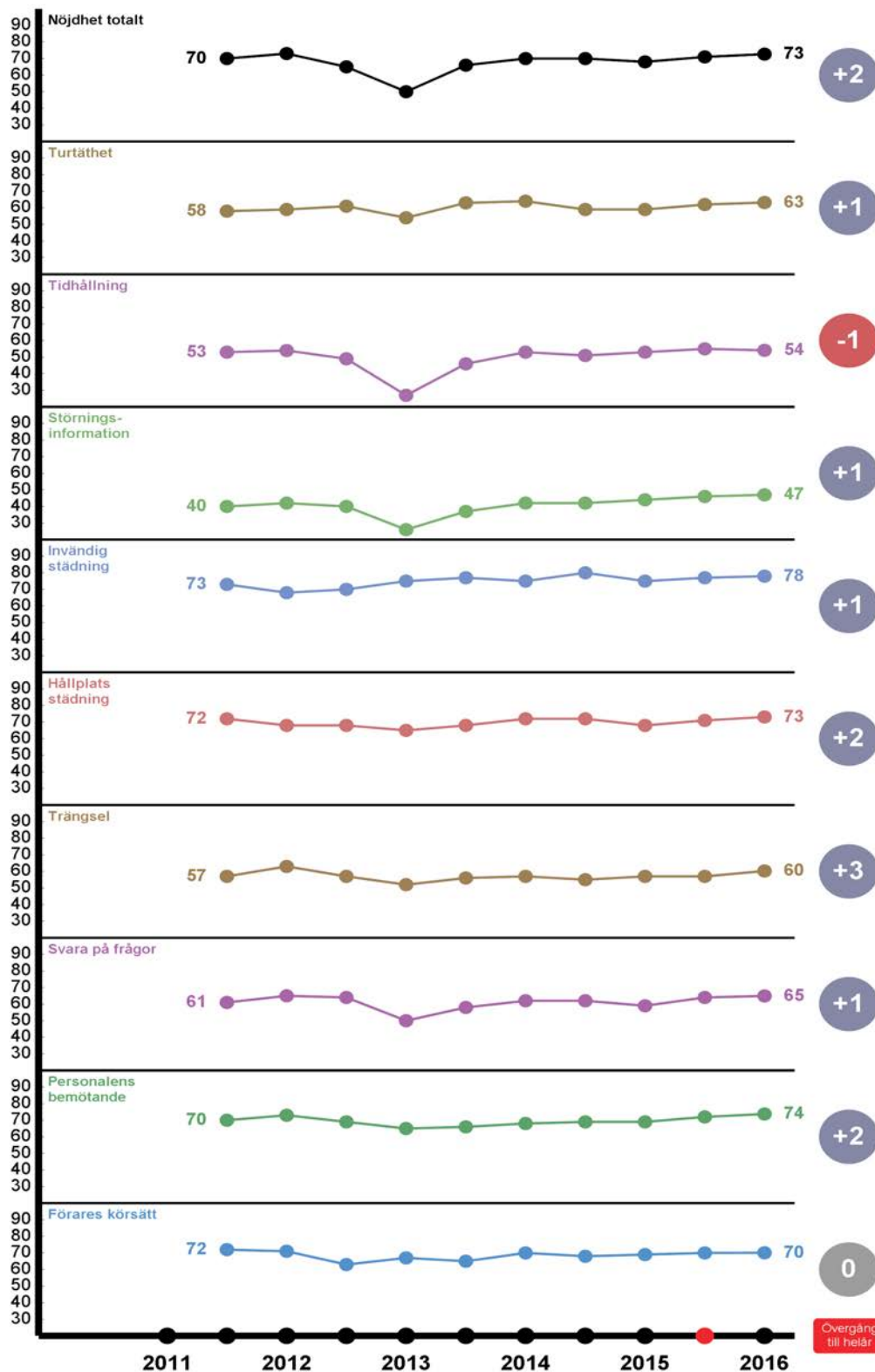


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Norrtälje

# Buss, norrort

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss norrort, är störningsinformationen (47 procent), tidhållningen (54 procent) och trängseln (60 procent). Invändig städning (78 procent), personalens bemötande (74 procent) och hållplatsstädning (73 procent) får högst betyg. De flesta betyg har förbättrats jämfört med förra mätningen, förutom tidhållning (minus 1 procentenhet) och förarens körsätt (oförändrad).

FORÄNDRING SEDAN  
2016

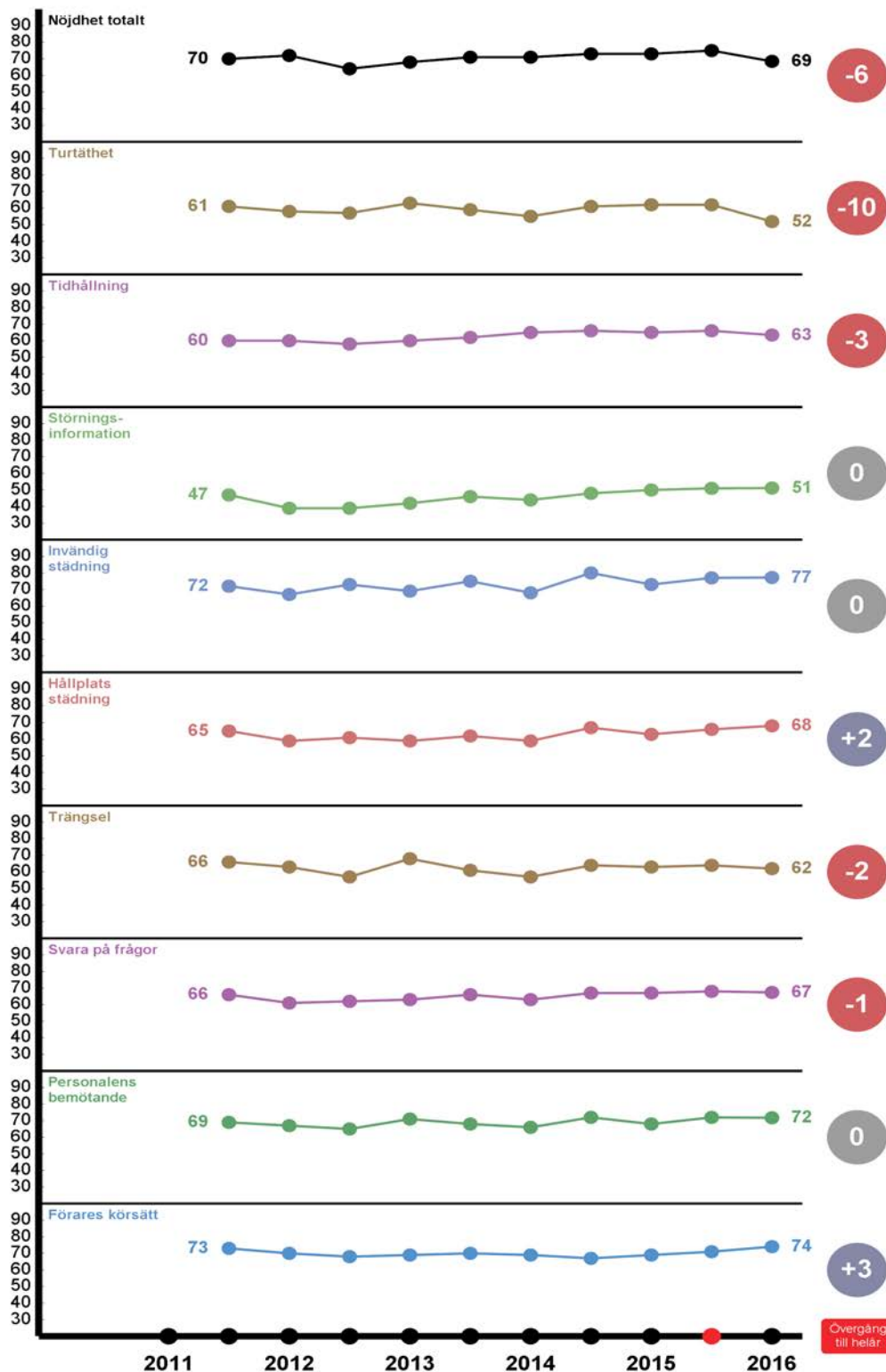


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Norrort

# Buss, Sigtuna/Upplands Väsby

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Sigtuna/Upplands Väsby, är störningsinformationen (51 procent) och turtätheten (52 procent), medan invändig städning (77 procent), förarens körsätt (74 procent) och personalens bemötande (72 procent) får högst betyg. Betyget för turtätheten har minskat väldigt mycket jämfört med förra mätningen.

FORÄNDRING SEDAN  
2016

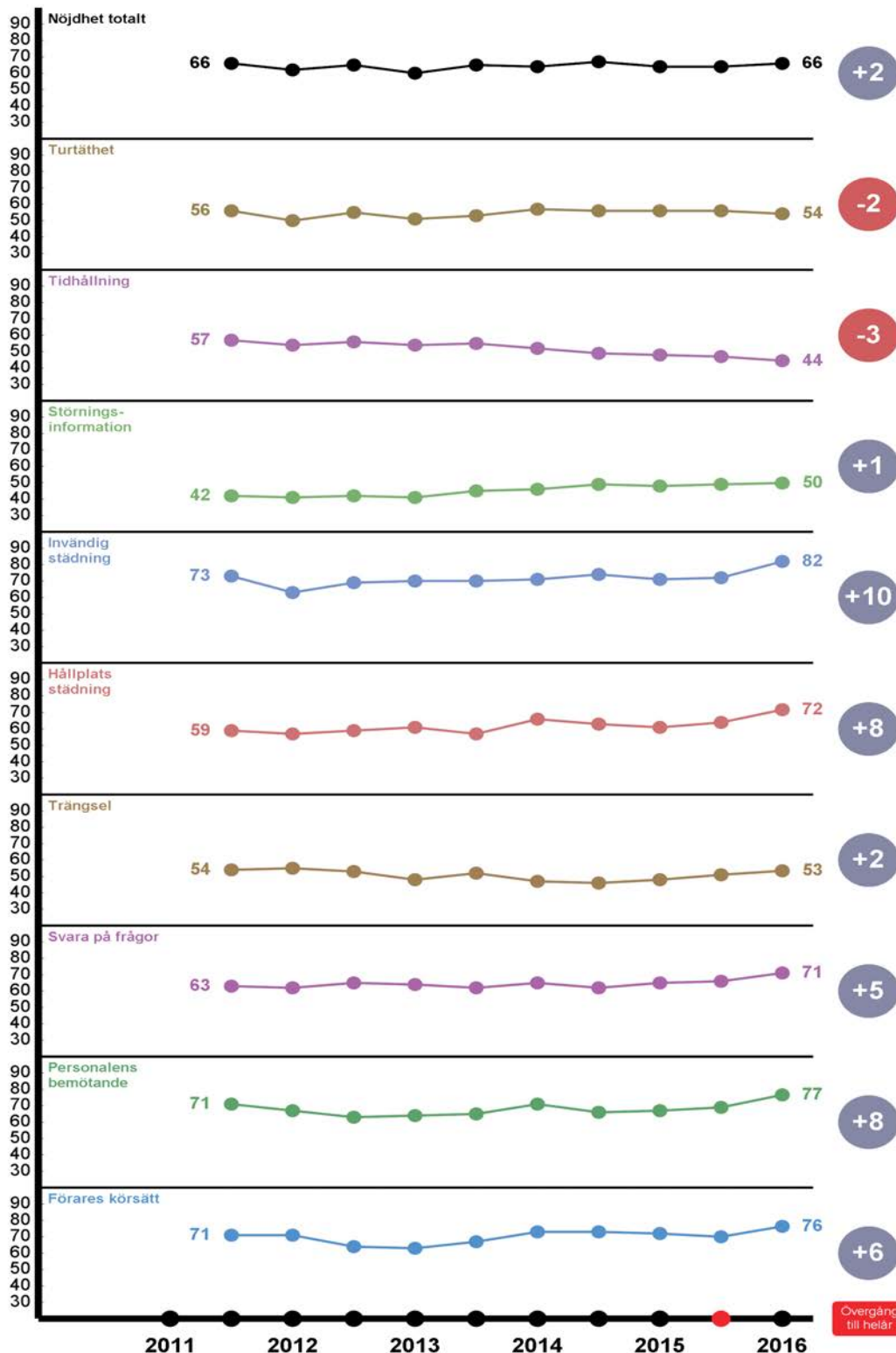


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Sigtuna/Upplands Väsby

# Buss, Järfälla/Upplands Bro

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Järfälla/Upplands Bro, är tidhållningen (44 procent), störningsinformationen (50 procent) och trängseln (53), medan invändig städning (82 procent), personalens bemötande (77 procent) och förarens körsätt (76 procent) får högst betyg. Betygen har generellt förbättrats mycket jämfört med förra mätningen, förutom för tidhållning och turtäthet.

FORÄNDRING SEDAN  
2016

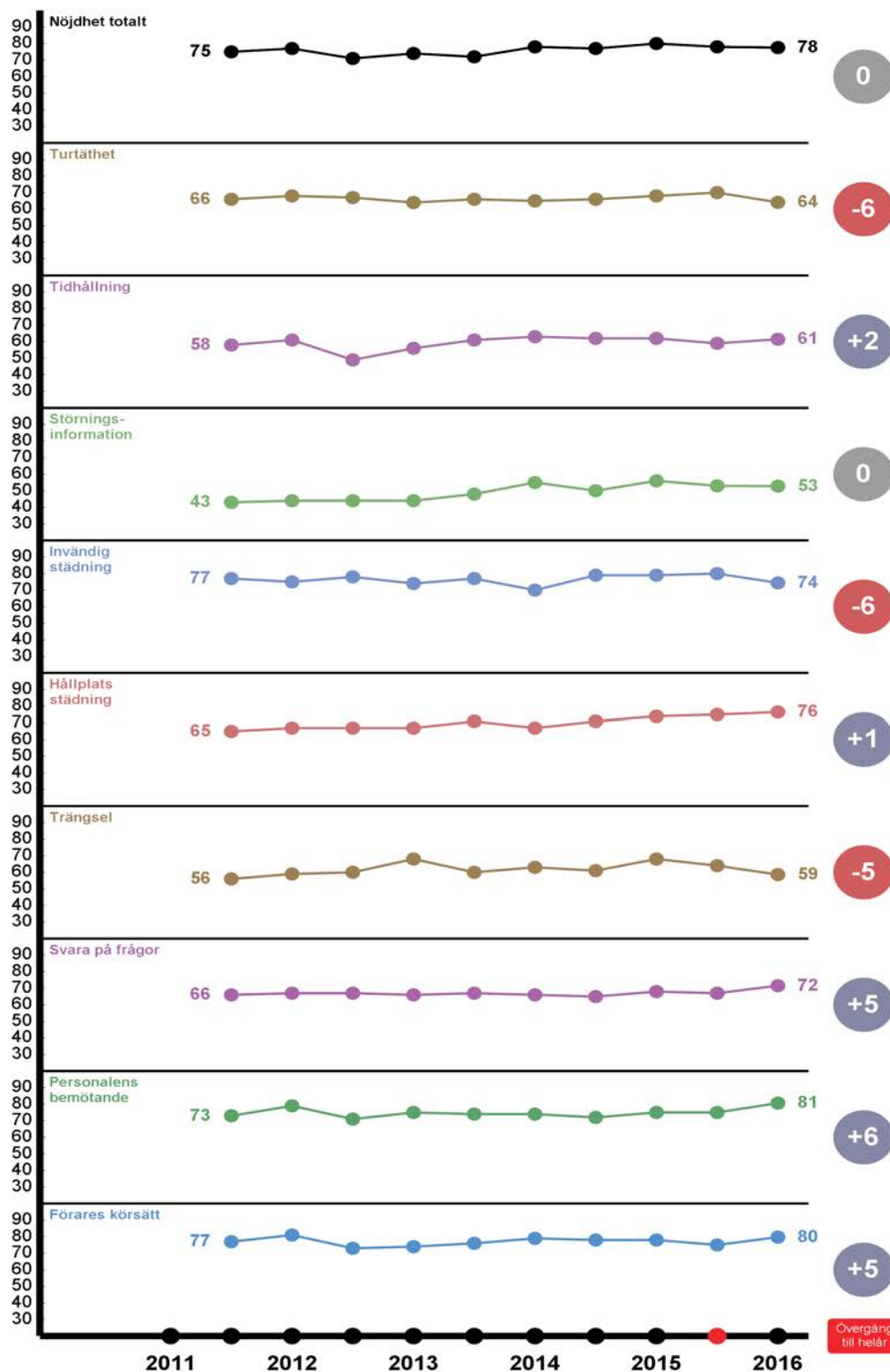


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Järfälla/Upplands Bro

# Buss, Ekerö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss, Ekerö är störningsinformationen (53 procent) och trängseln (59 procent), medan personalens bemötande (81 procent) och förarens körsätt (80 procent) får högst betyg. Betygen för invändig städning, turtäthet och trängsel har försämrats mycket jämfört med förra mätningen. Däremot har betyget för personalens bemötande, förarens körsätt och personalens förmåga att svara på frågor blivit mycket bättre än tidigare.

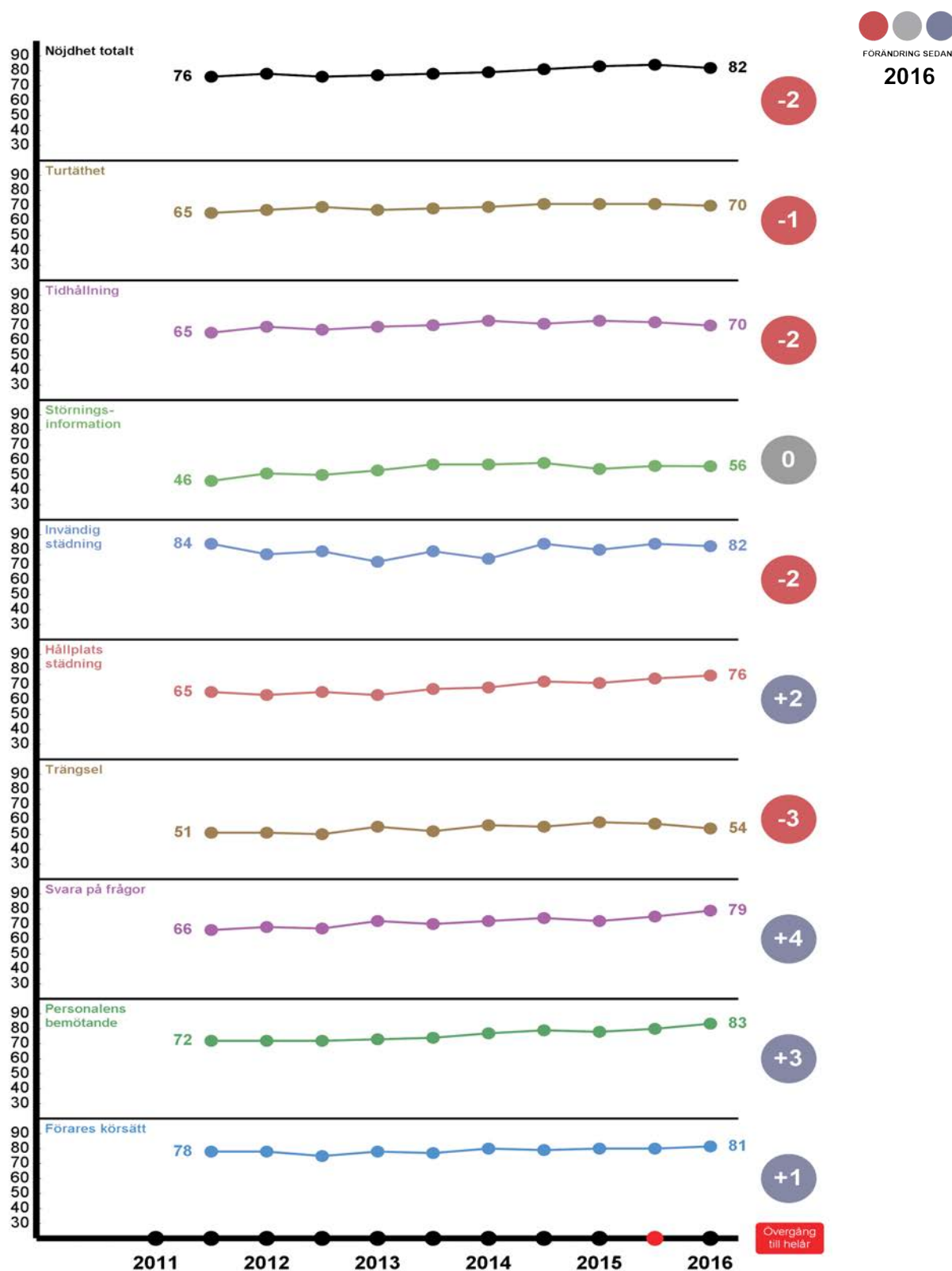
FORÄNDRING SEDAN  
2016



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Ekerö

# Buss, Nacka/Värmdö

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Nacka/Värmdö, är trängseln (54 procent) och störningsinformationen (56 procent), medan personalens bemötande (83 procent), invändig städning (82 procent) och förarens körsätt (81 procent) får högst betyg. Betyget för trängsel har försämrats mycket jämfört med förra mätningen. Däremot har betyget för personalens bemötande och förmåga att svara på frågor blivit mycket bättre än tidigare.

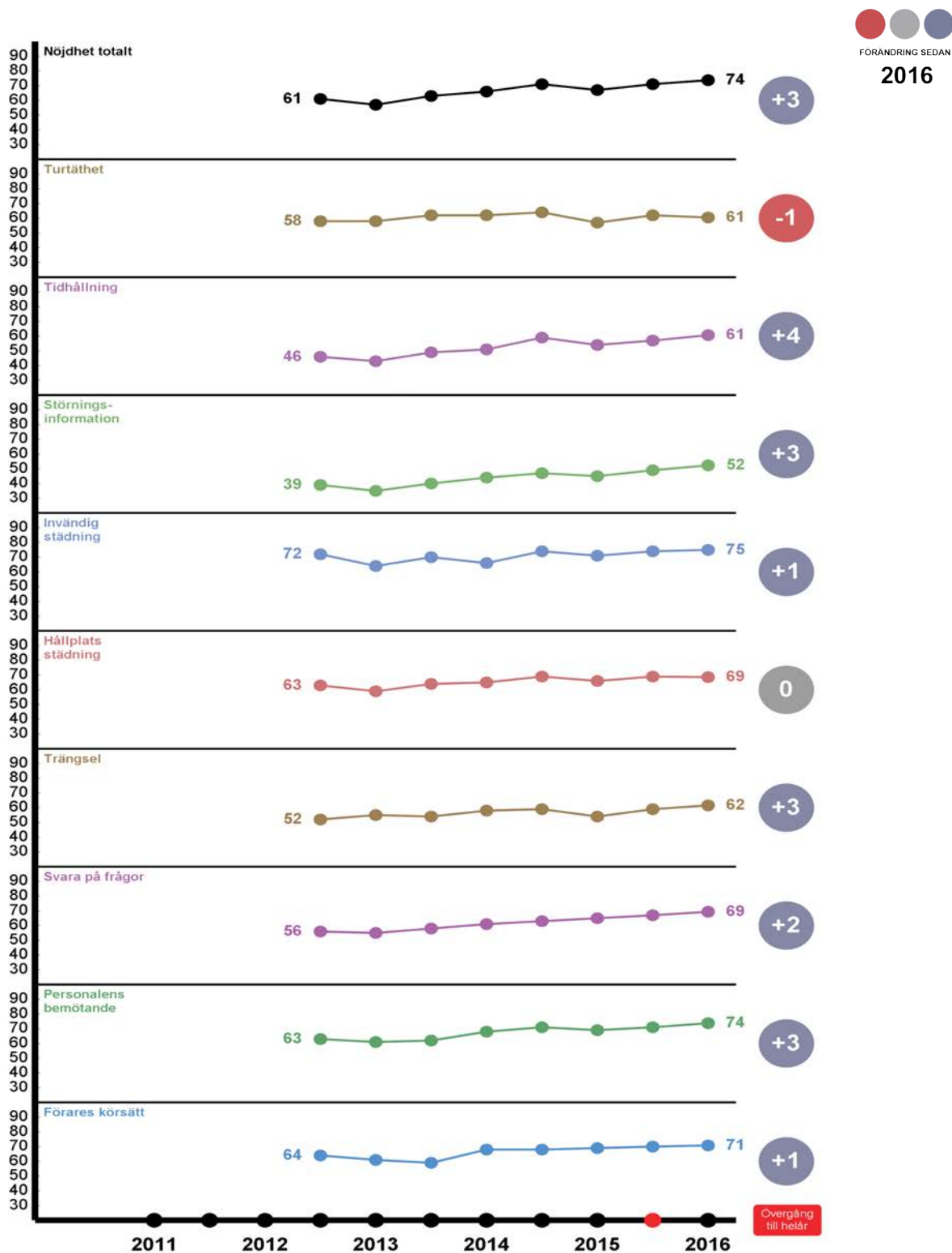




# Buss

## Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna

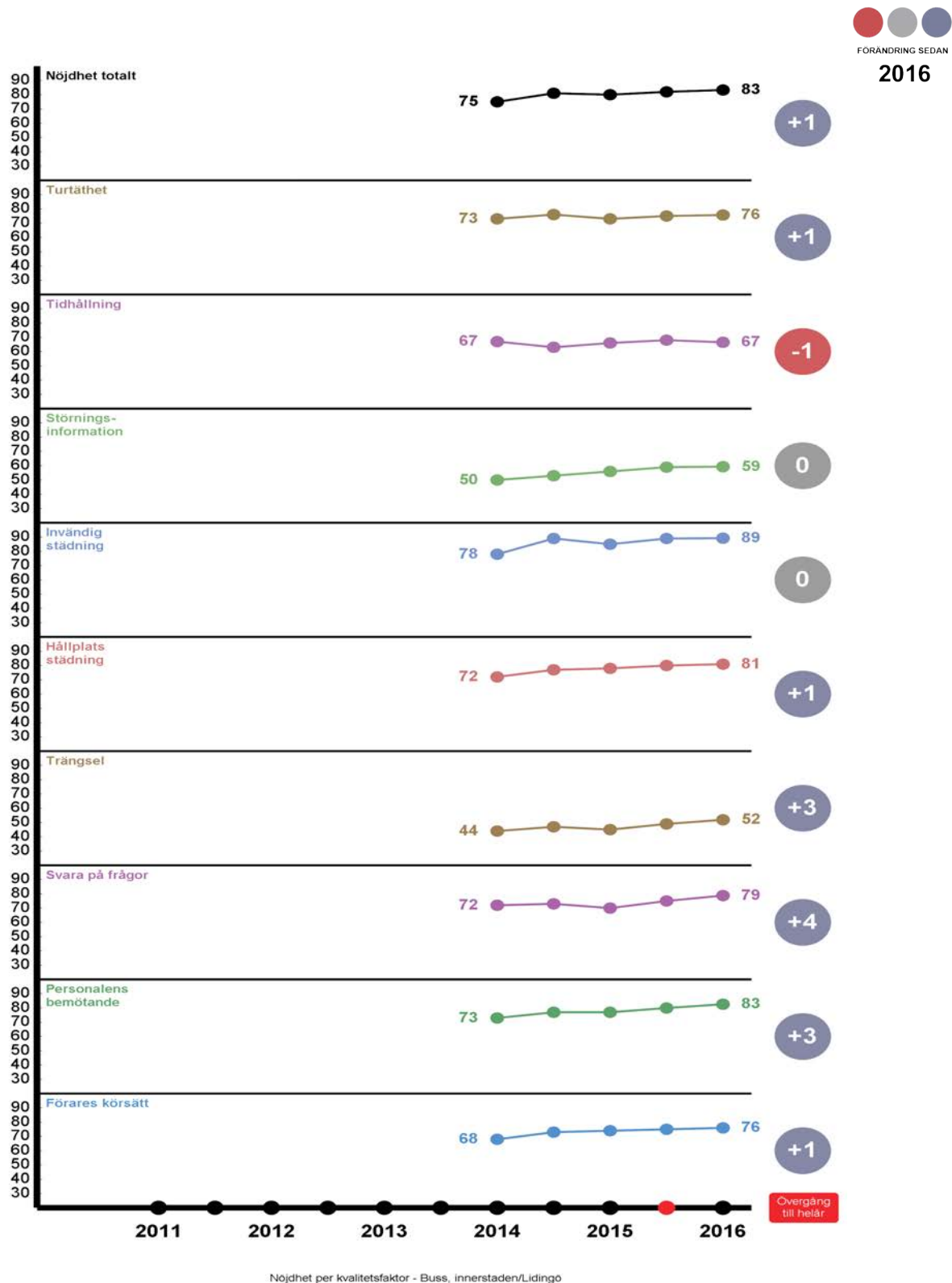
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna är störningsinformationen (52 procent), medan invändig städning (75 procent) och personalens bemötande (74 procent) får högst betyg. Betygen har generellt blivit bättre jämfört med förra mätningen och följer en positiv trend.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Bromma/Solna/Sundbyberg/Sollentuna

# Buss, innerstaden/Lidingö

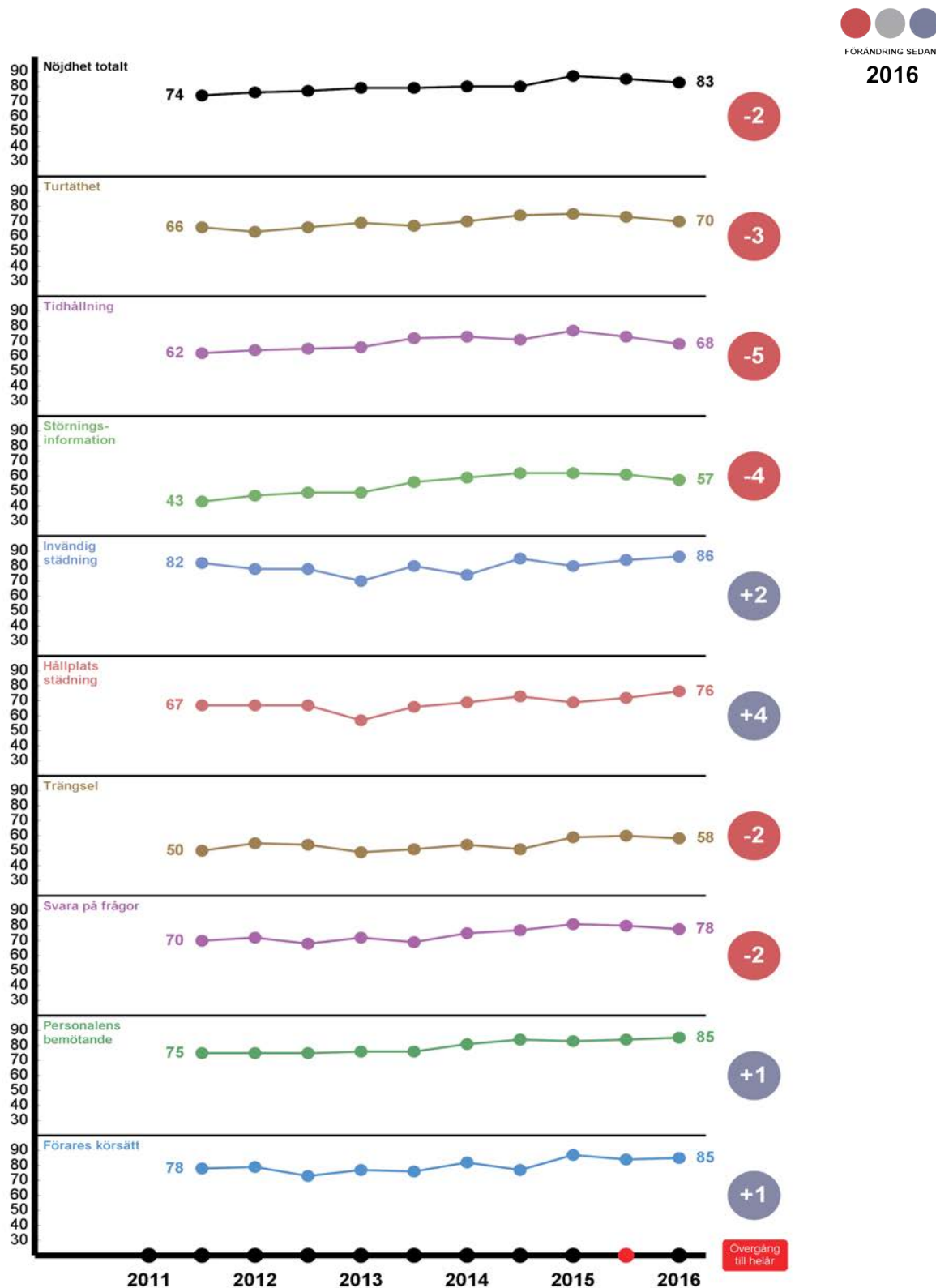
De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss innerstaden/Lidingö, är trängseln (52 procent) och störningsinformationen (59 procent), medan invändig städning (89 procent), personalens bemötande (83 procent) och städningen på hållplatsen (81 procent) får högst betyg. Betygen har generellt blivit bättre jämfört med förra mätningen och följer en positiv trend.



\*Från och med våren 2014 redovisas Lidingö och Innerstan i det gemensamma avtalsområdet Innerstan/Lidingö.

# Buss, Tyresö

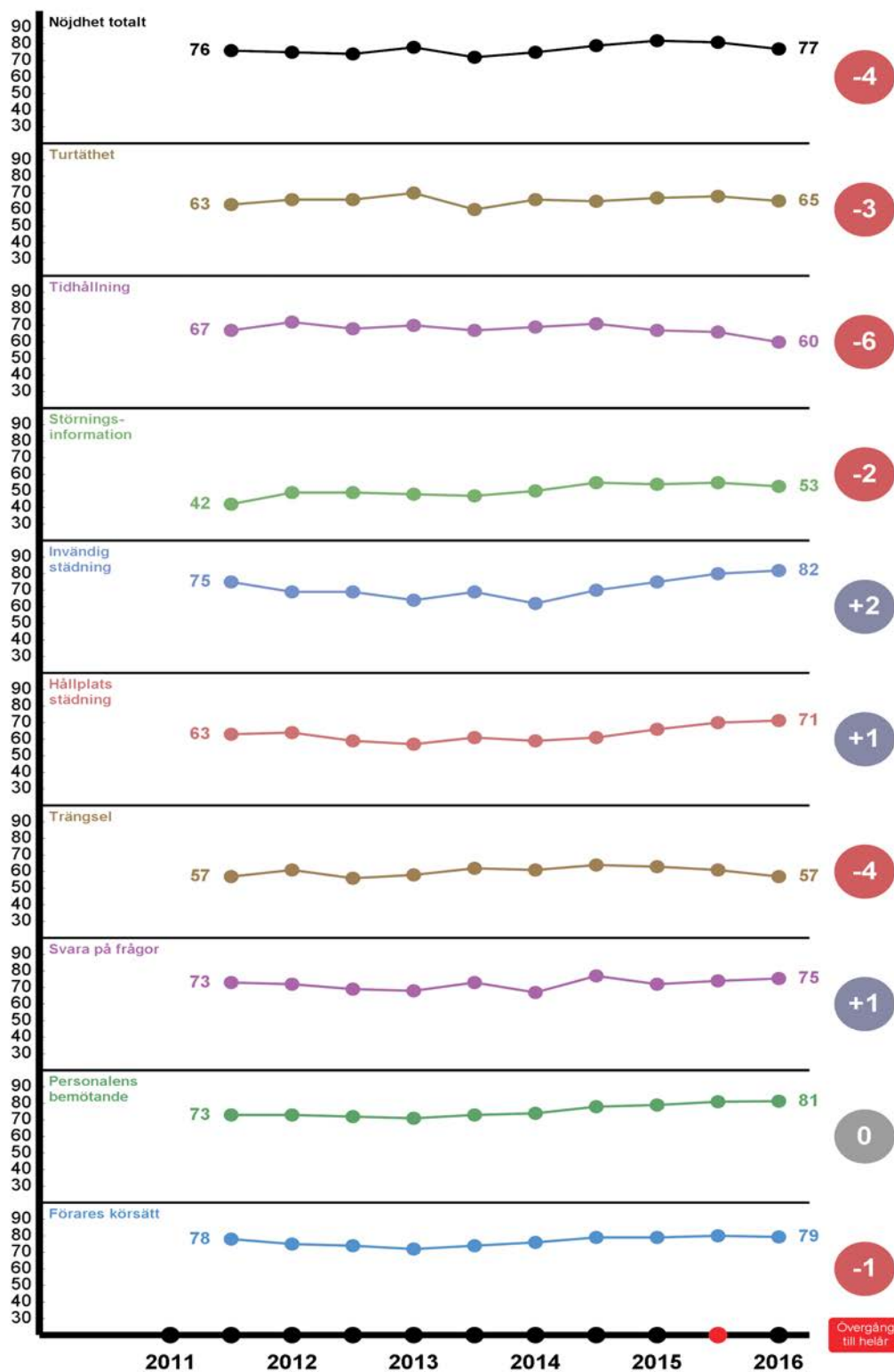
De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss, Tyresö är störningsinformationen (57 procent) och trängseln (58 procent), medan invändig städning (86 procent), personalens bemötande (85 procent) och förarens körsätt (85 procent) får högst betyg. Betygen för tidhållning och störningsinformation har försämrats mycket jämfört med förra mätningen. Däremot har betyget för städningen (både invändigt och vid hållplatsen) blivit mycket bättre än tidigare.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Tyresö

# Buss, Handen

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Handen, är störningsinformationen (53 procent) och trängseln (57 procent), medan invändig städning (82 procent) och personalens bemötande (81 procent) får högst betyg. Betygen för tidhållning, trängsel och turtäthet har försämrats mycket jämfört med förra mätningen. Betyget för städningen (både invändigt och vid hållplatsen) blivit något bättre än tidigare.

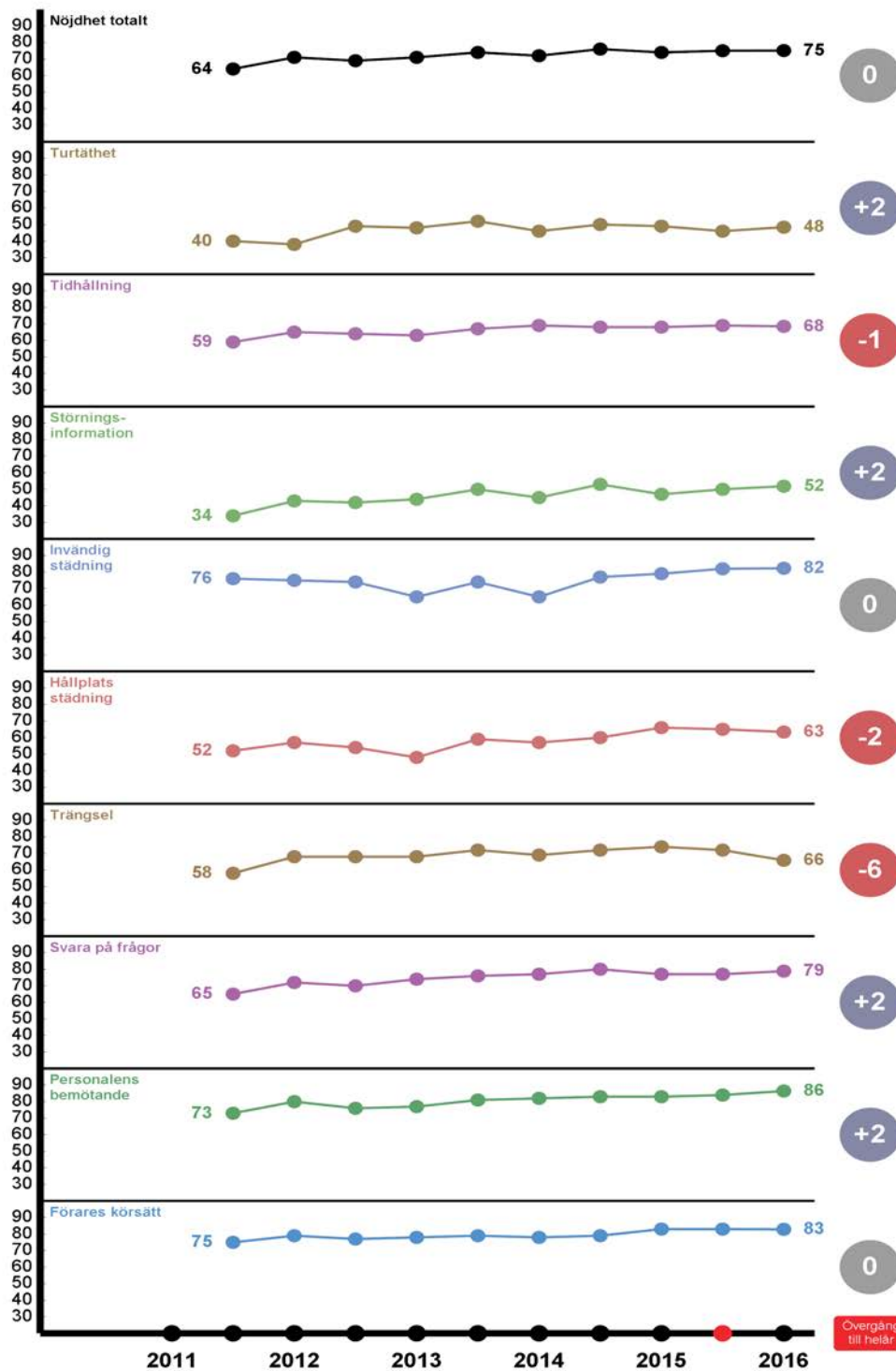


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Handen

# Buss, Nynäshamn

De kvalitetsfaktorer som får lägst betyg på buss Nynäshamn, är turtätheten (48 procent) och störningsinformationen (52 procent), medan personalens bemötande (86 procent), förarens körsätt (83 procent) och invändig städning (82 procent) får högst betyg. Betyget för trängsel har försämrats mycket jämfört med förra mätningen. Däremot har turtätheten, störningsinformationen samt personalens bemötande och förmåga att svara på frågor blivit något bättre än tidigare.

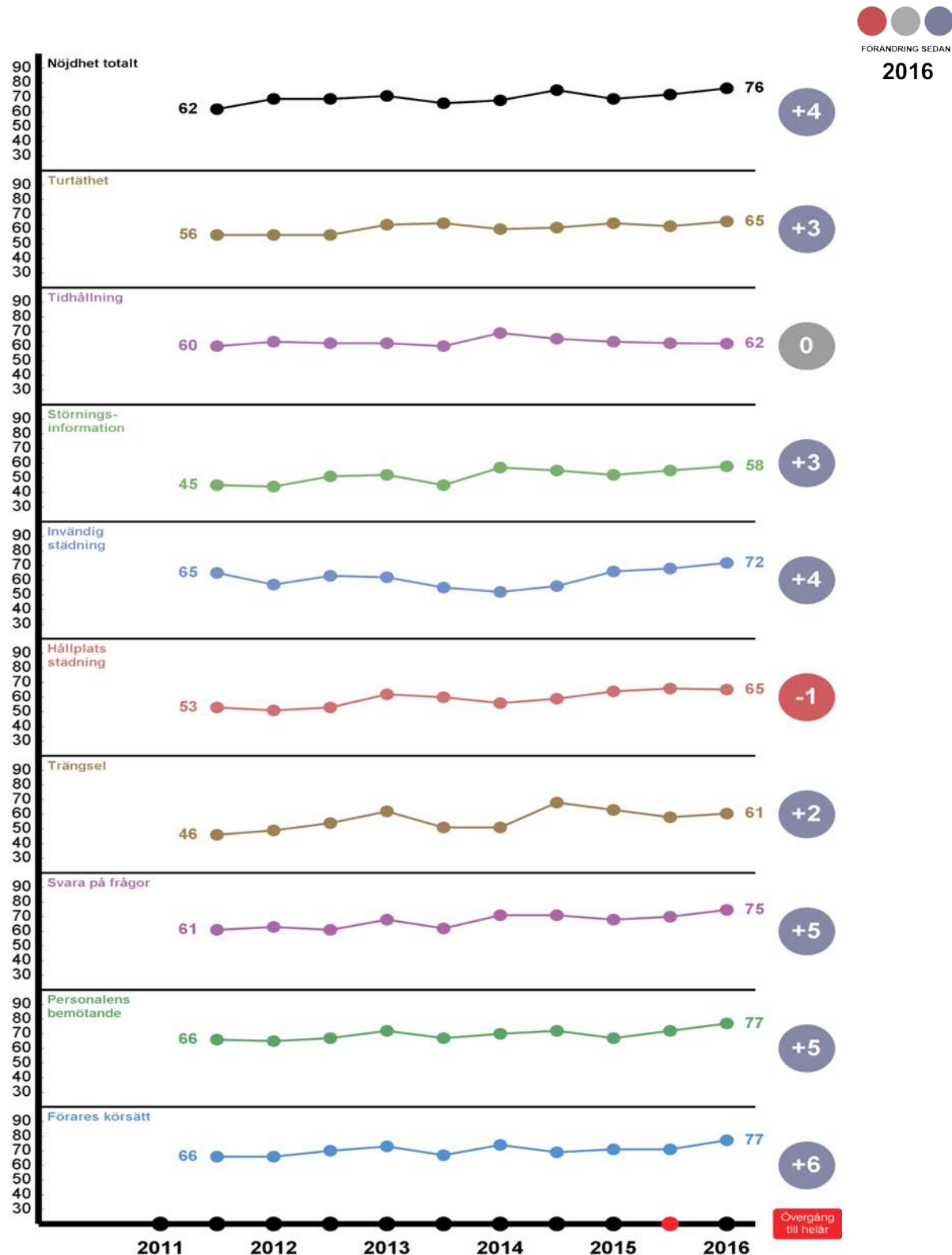
FORÄNDRING SEDAN  
2016



Nojdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Nynäshamn

# Buss, Södertälje

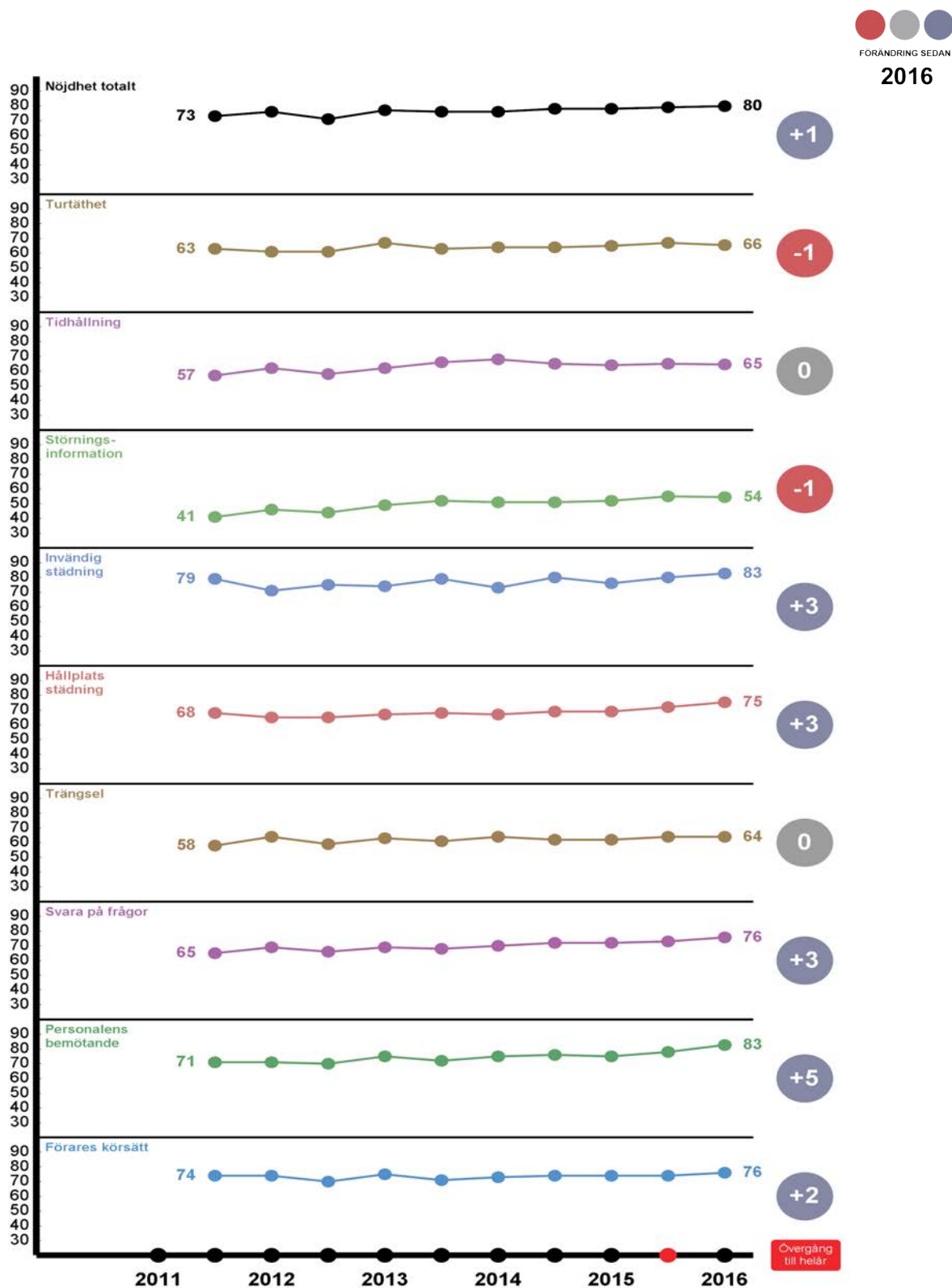
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på buss Södertälje, är störningsinformationen (58 procent), medan personalens bemötande (77 procent) och förarens körsätt (77 procent) får högst betyg. Betygen har generellt blivit bättre jämfört med förra mätningen och följer en positiv trend.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Södertälje

# Buss, Huddinge/Botkyrka/söderort

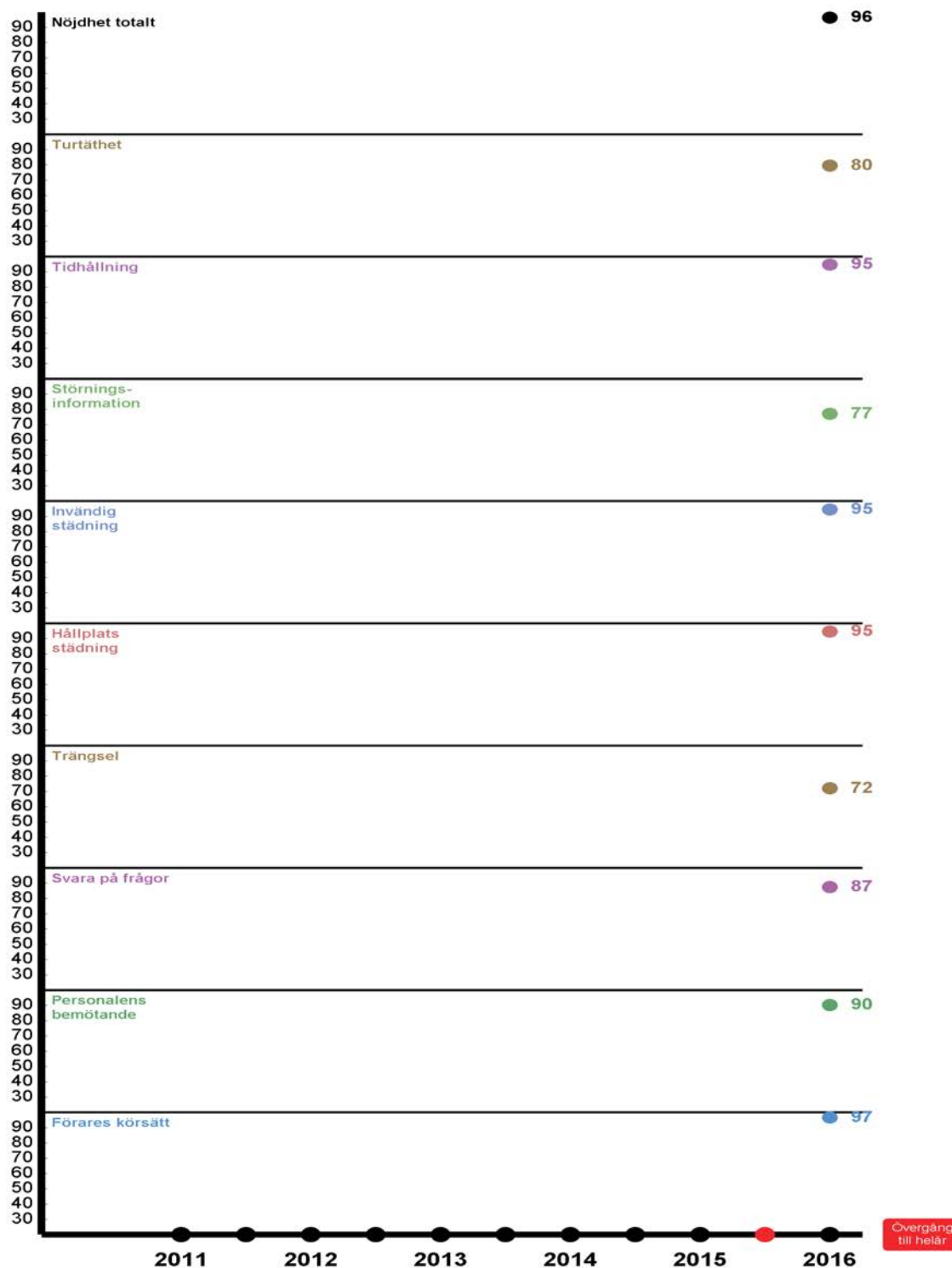
Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg på buss Huddinge/Botkyrka/söderort, är störningsinformationen (54 procent), medan personalens bemötande (83 procent) och invändig städning (83 procent) får högst betyg. Betygen har generellt blivit bättre jämfört med förra mätningen och följer en positiv trend, undantagen är störningsinformationen och turtätheten vars betyg är något lägre än tidigare.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Buss, Huddinge/Botkyrka/söderort

# Pendelbåttrafiken totalt

Betygen för pendelbåttrafik totalt är mycket höga. Totalbetyget för färdslaget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. För majoriteten av kvalitetsfaktorerna uppgår andelen nöjda till 80 procent eller mer. Högst enskilda betyg har förarens körsätt (97 procent). Däremot ligger trängsel (72 procent) och störningsinformation (77 procent) något lägre i betyg än övriga kvalitetsfaktorer.

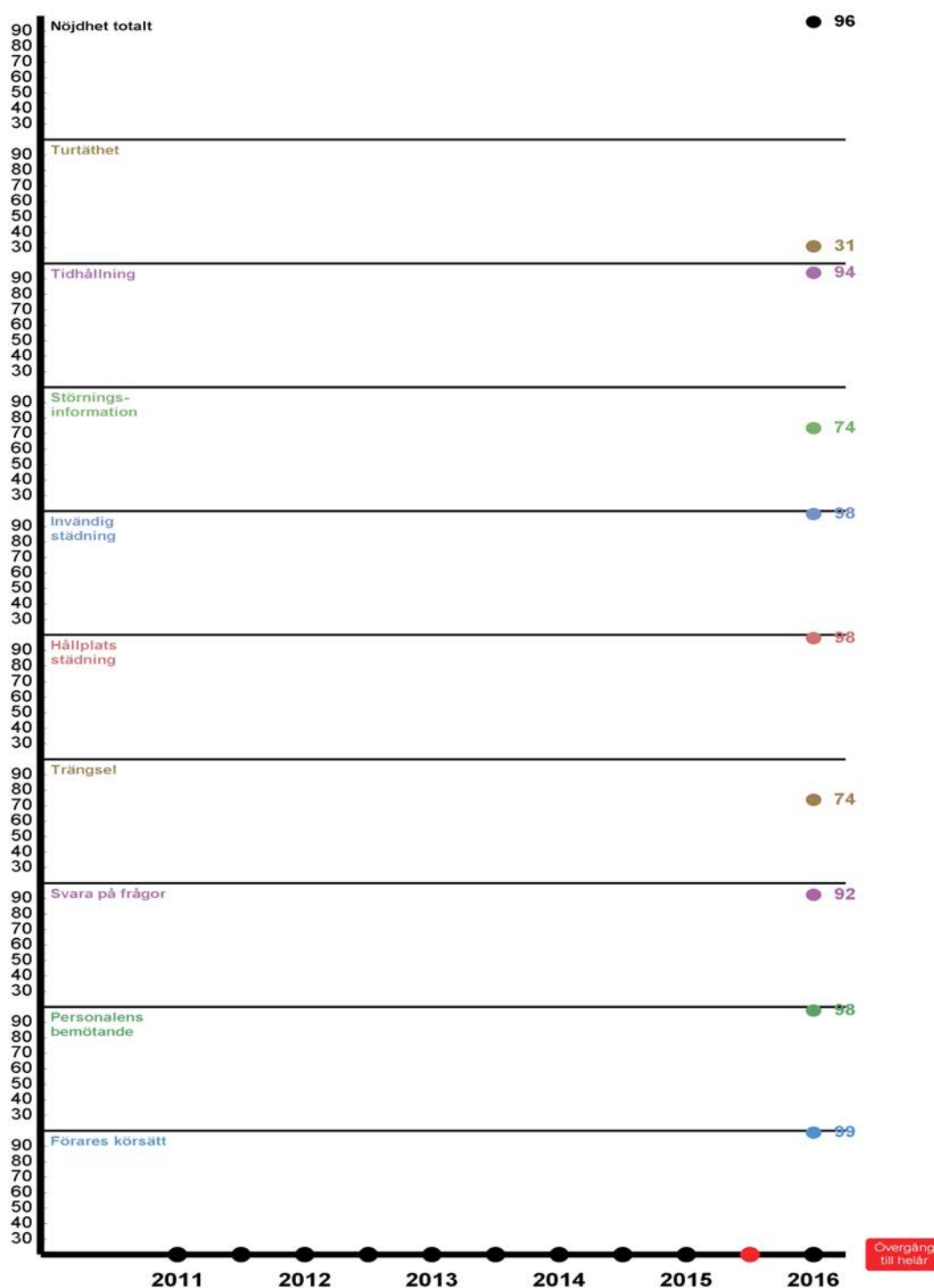


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, totalt



# Pendelbåt - Linje 80

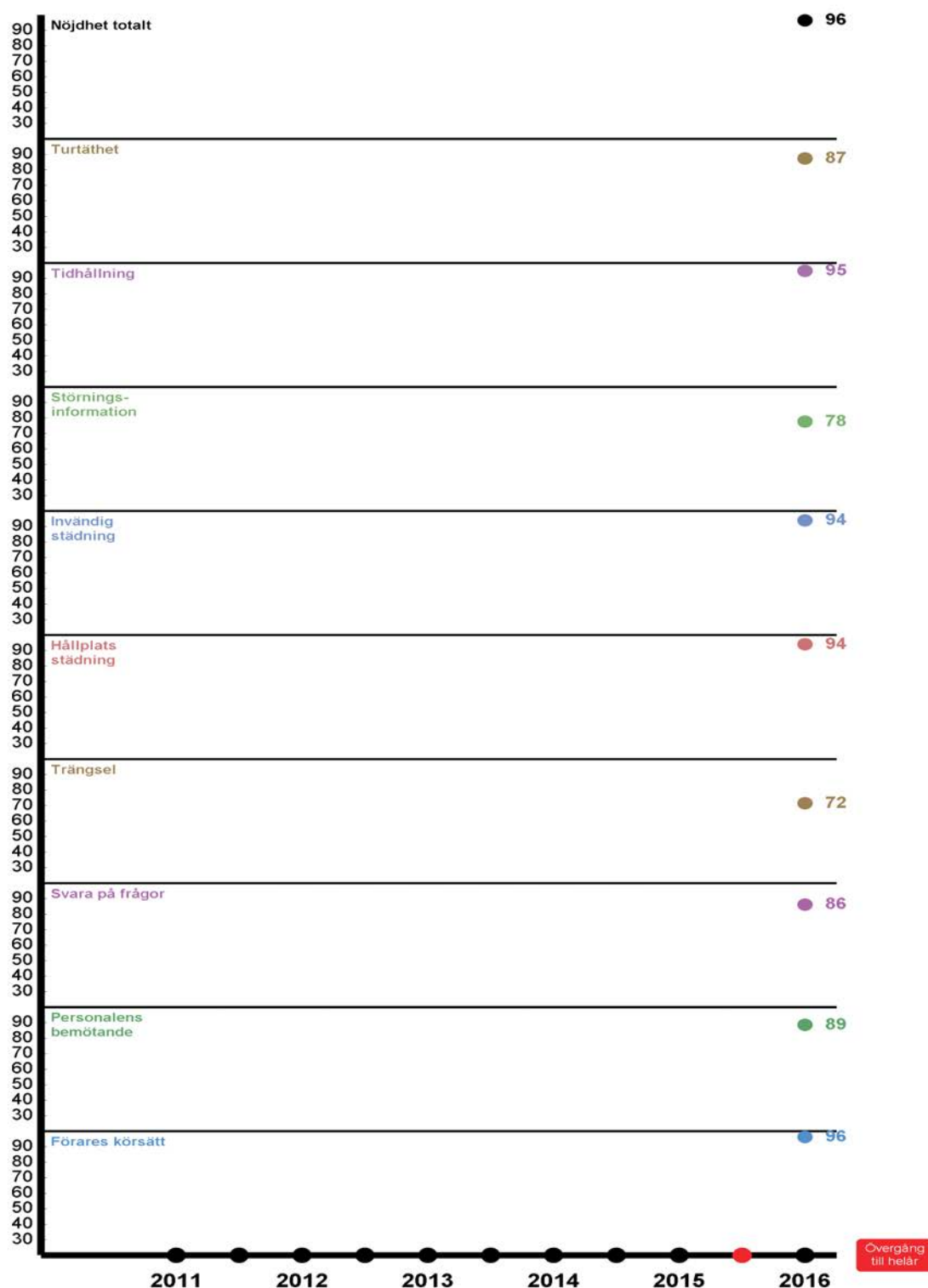
Nöjdheten på Linje 80 Sjövägen är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 74 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har förarens körsätt (99 procent nöjda resenärer), personalens bemötande (98 procent), städning hållplats/station (98 procent) och invändig städning (98 procent). Däremot ligger trängsel (74 procent) och störningsinformation (74 procent) något lägre i betyg än övriga, men egentligen är det bara en detaljfråga som får ett väldigt lågt betyg för Linje 80 Sjövägen och det är turtätheten (31 procent).



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 80

# Pendelbåt - Linje 82

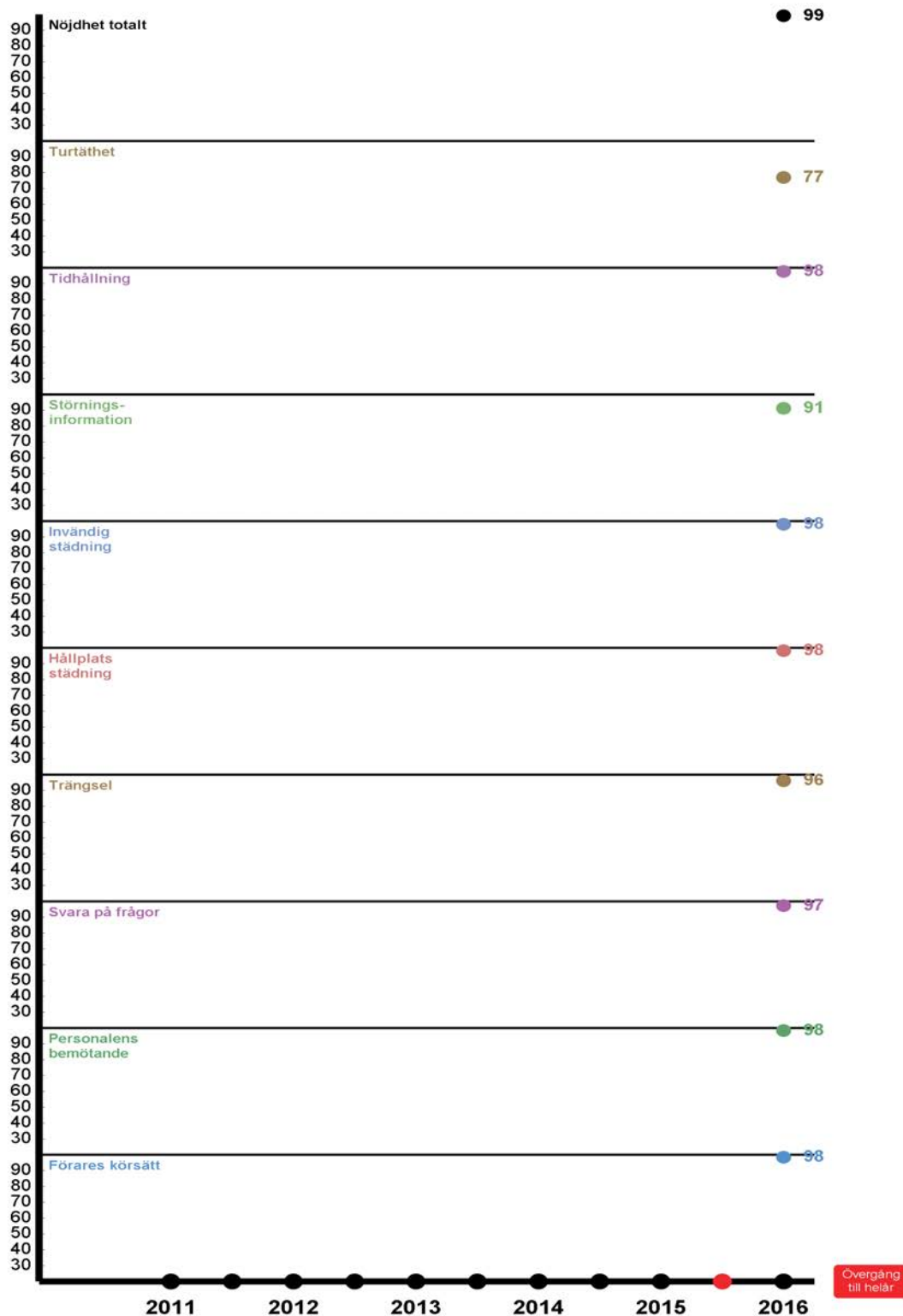
Nöjdheten på Linje 82 Djurgårdsfärjan är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 78 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har förarens körsätt (96 procent nöjda resenärer), tidhållning (95 procent), städning hållplats/station (94 procent) och invändig städning (94 procent). Trängsel (72 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 82

# Pendelbåt - Linje 85

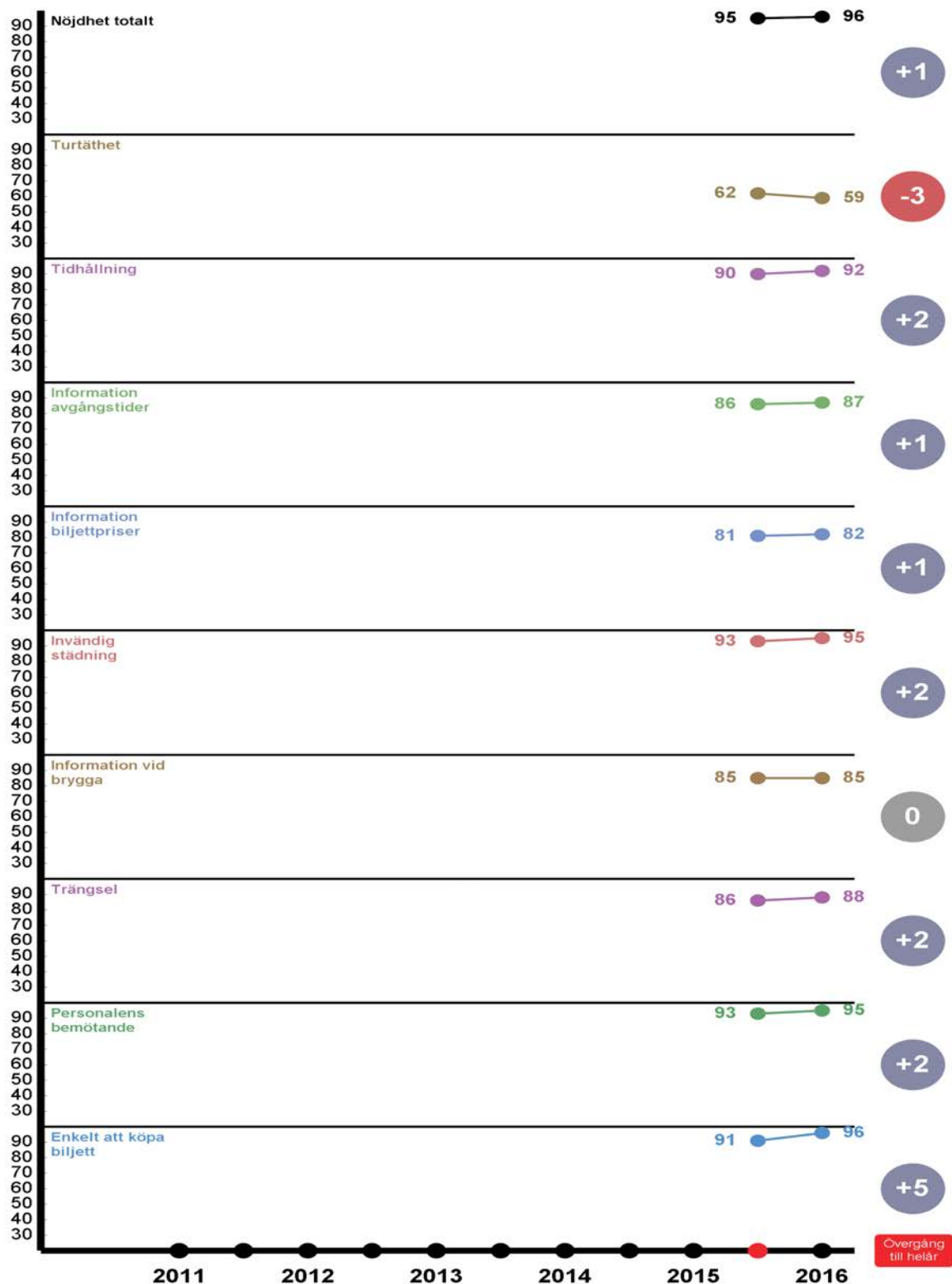
Nöjdheten på Linje 85 Riddarfjärden är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 99 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 91 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har förarens körsätt (98 procent nöjda resenärer), tidhållning (98 procent), personalens bemötande (98 procent), städning hållplats/station (98 procent) och invändig städning (98 procent). Turtäthet (77 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - Pendelbåttrafiken, Linje 85

# WÅAB-trafiken totalt

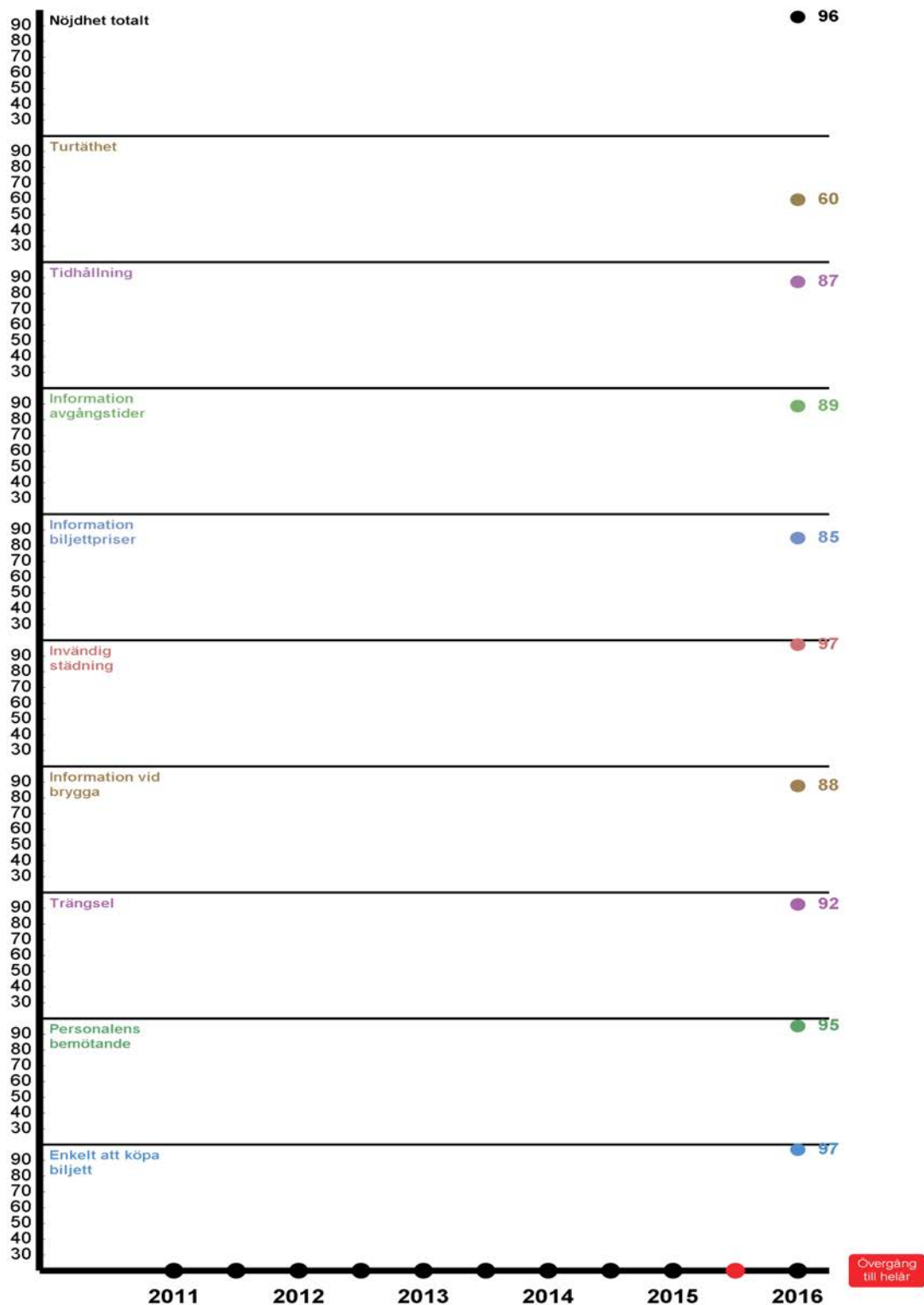
Nöjdheten med WÅAB-trafiken är mycket hög. Totalbetyget uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 82 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (96 procent nöjda resenärer), städning (95 procent) och personalens bemötande (95 procent). Turtäthet (59 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor i WÅAB-trafiken

# Mellanskärgården, inre

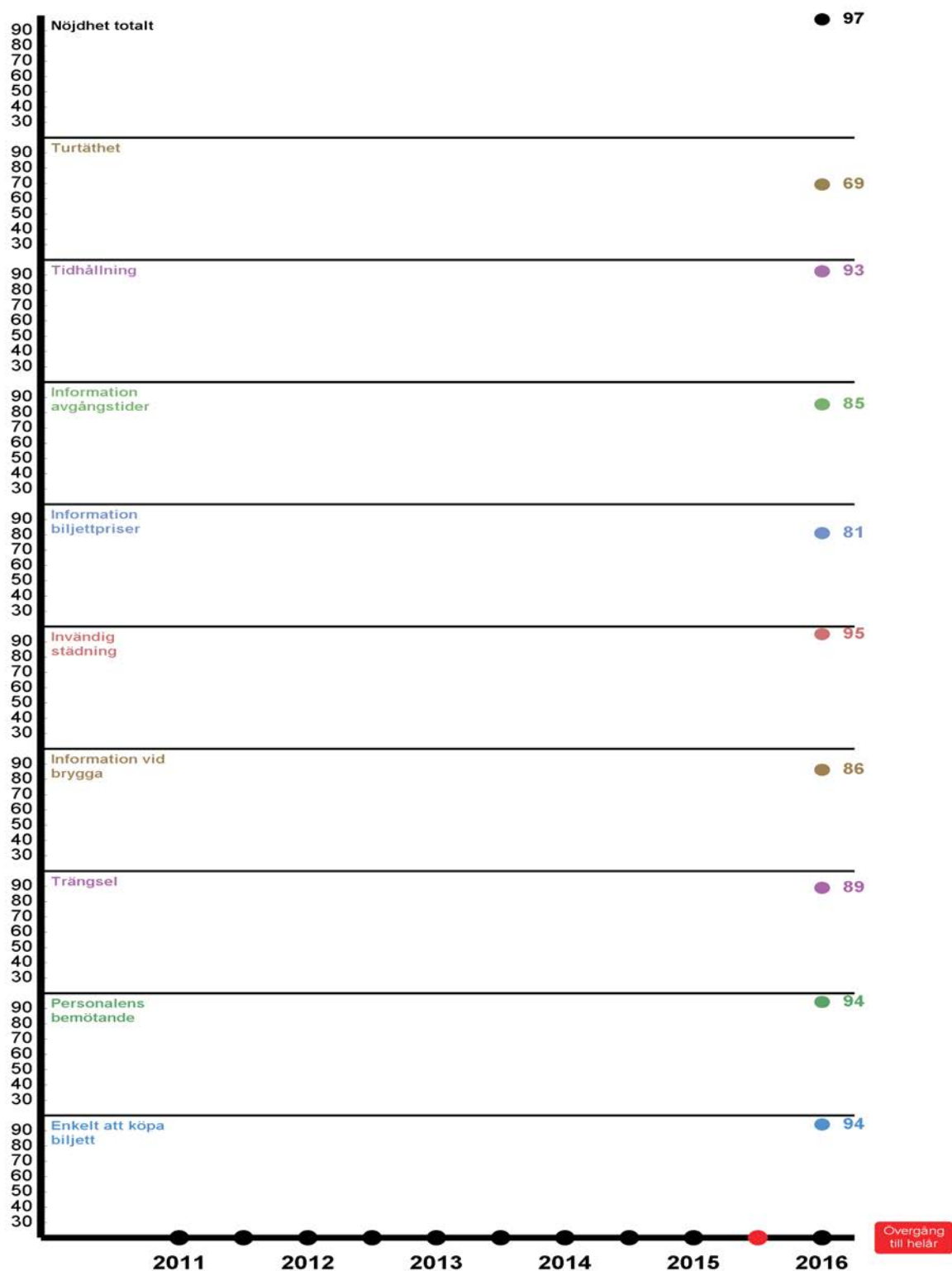
Nöjdheten på Inre mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 85 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (97 procent nöjda resenärer), städning (97 procent) och personalens bemötande (95 procent). Turtäthet (60 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WAAB-trafiken, Inre mellanskärgården

# Mellanskärgården, norra

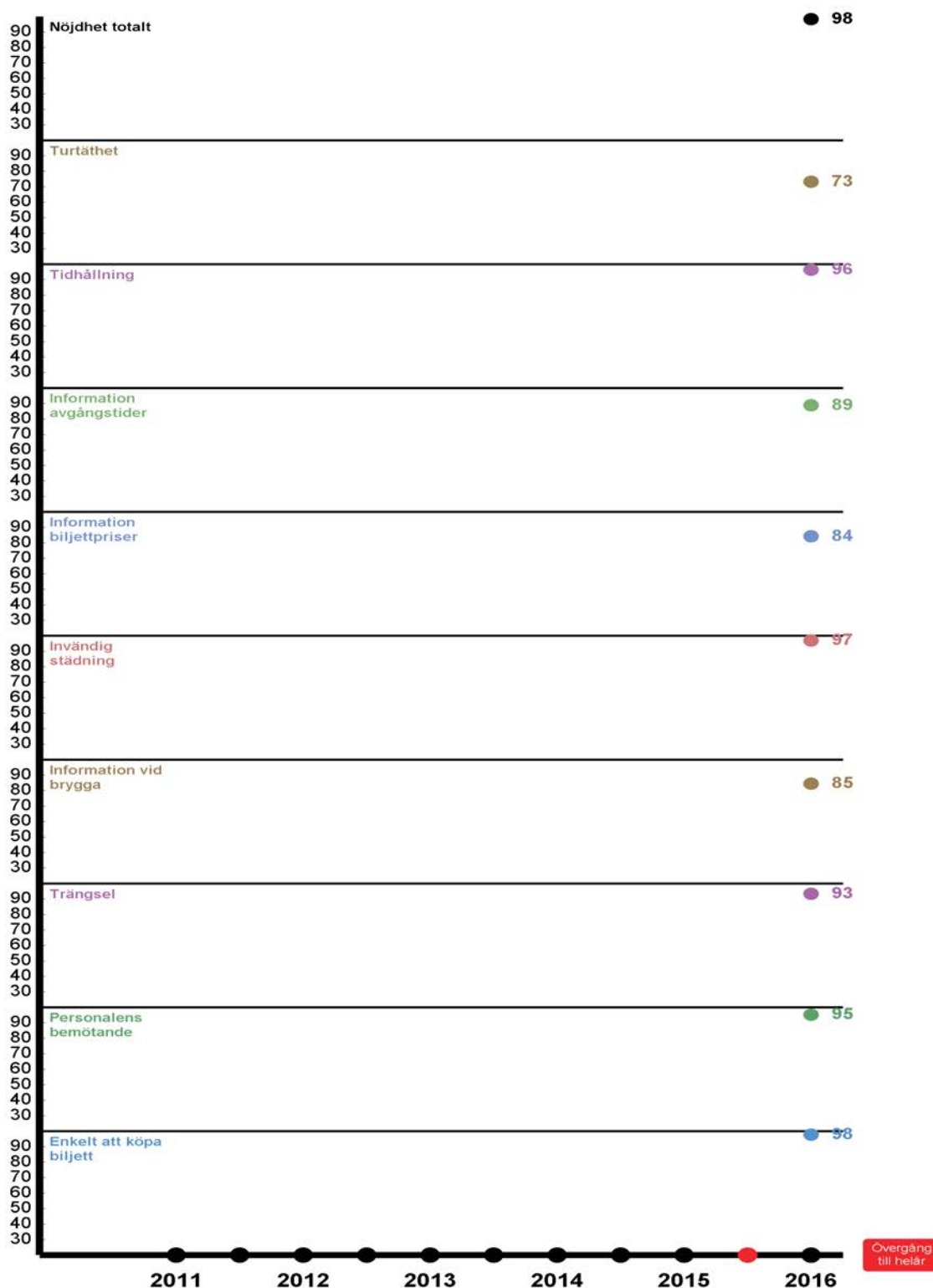
Nöjdheten på Norra mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 97 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 81 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har städning (95 procent nöjda resenärer), enkelhet för biljettköp (94 procent) och personalens bemötande (94 procent). Turtäthet (69 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WÅAB-trafiken, Norra mellanskärgården

# Mellanskärgården, södra

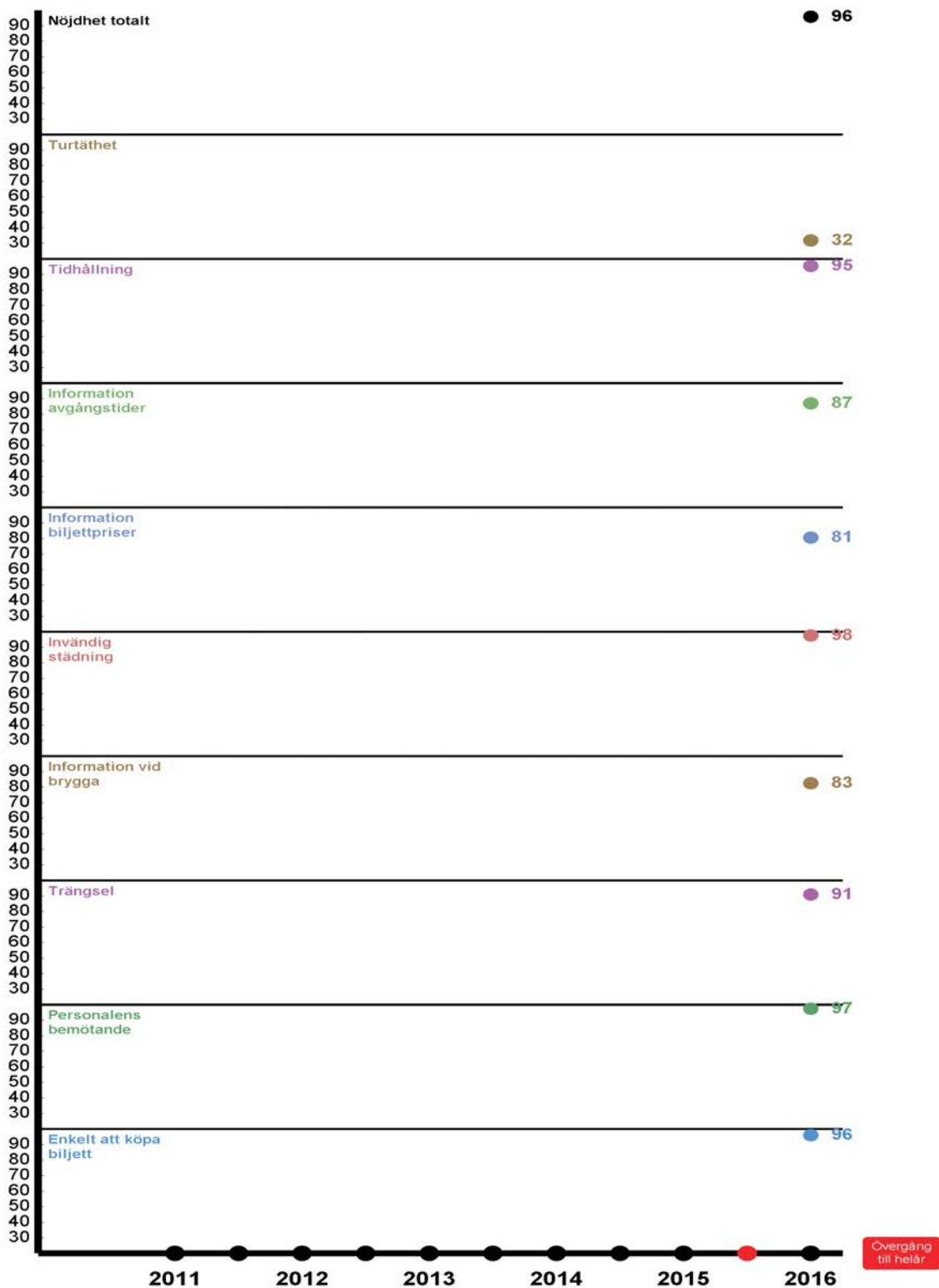
Nöjdheten på Södra mellanskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 98 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 84 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (98 procent nöjda resenärer), städning (97 procent) och tidhållning (96 procent). Turtäthet (73 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WAAB-trafiken, Södra mellanskärgården

# Linje 81

Nöjdheten med Linje 81 är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 80 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har städning (98 procent nöjda resenärer), personalens bemötande (97 procent) och enkelhet för biljettköp (96 procent). Turtäthet (32 procent) har lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.

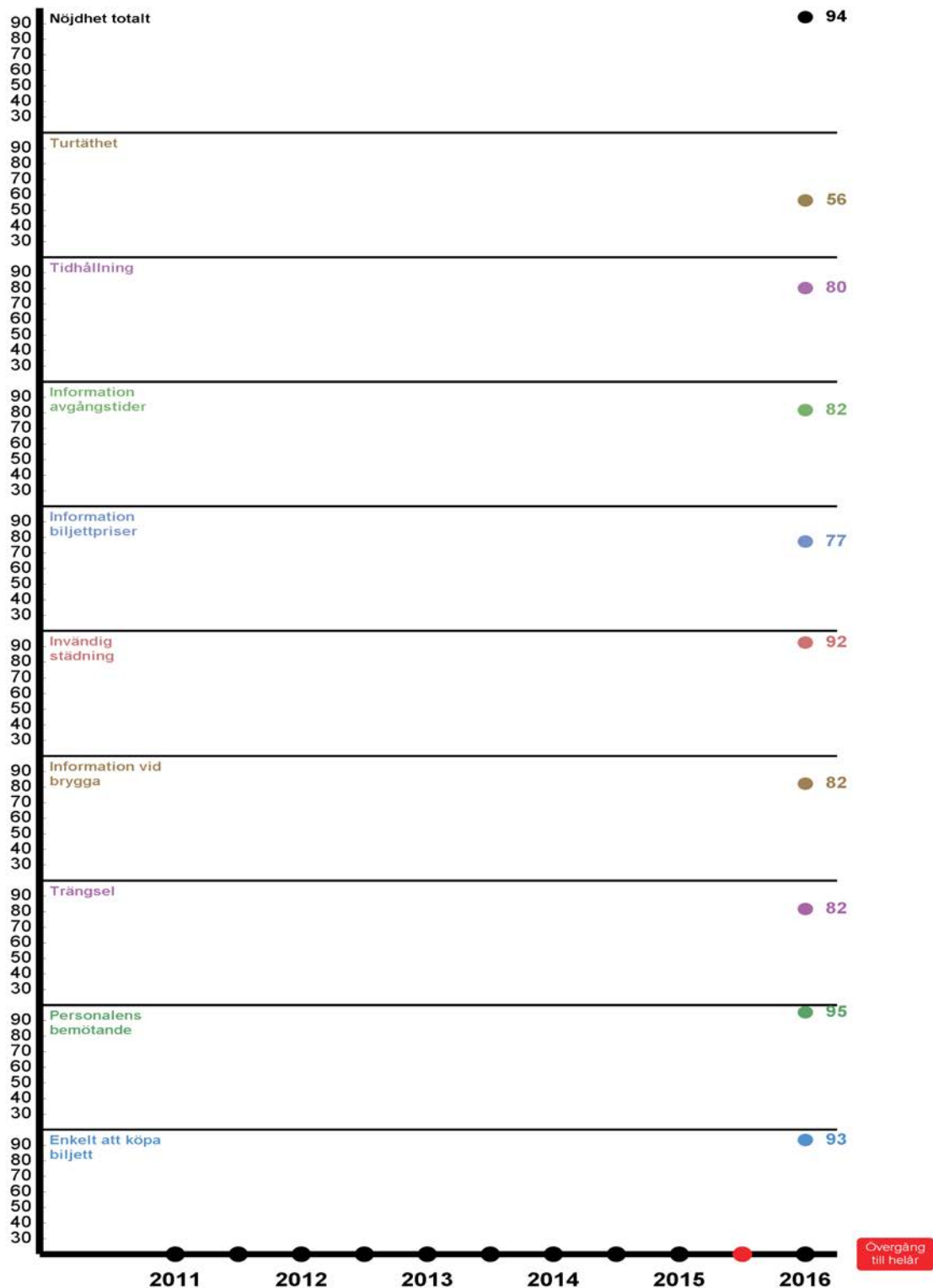


Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WAAB-trafiken, Linje 81



# Skärgården, norra

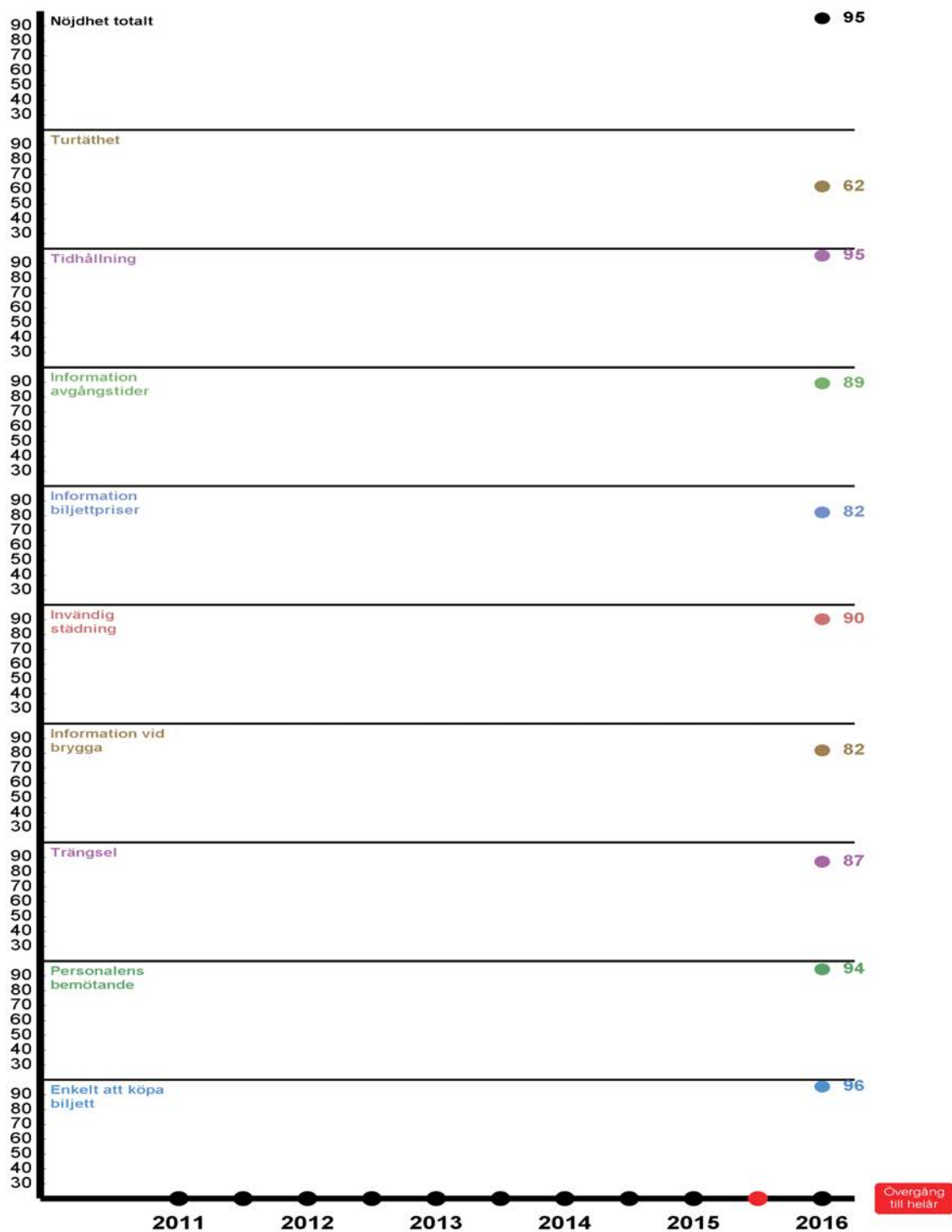
Nöjdheten på Norra skärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 94 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 77 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har personalens bemötande (95 procent nöjda resenärer), enkelhet för biljettköp (93 procent) och städning (92 procent). Turtäthet (56 procent) har något lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WÅAB-trafiken, Norra skärgården

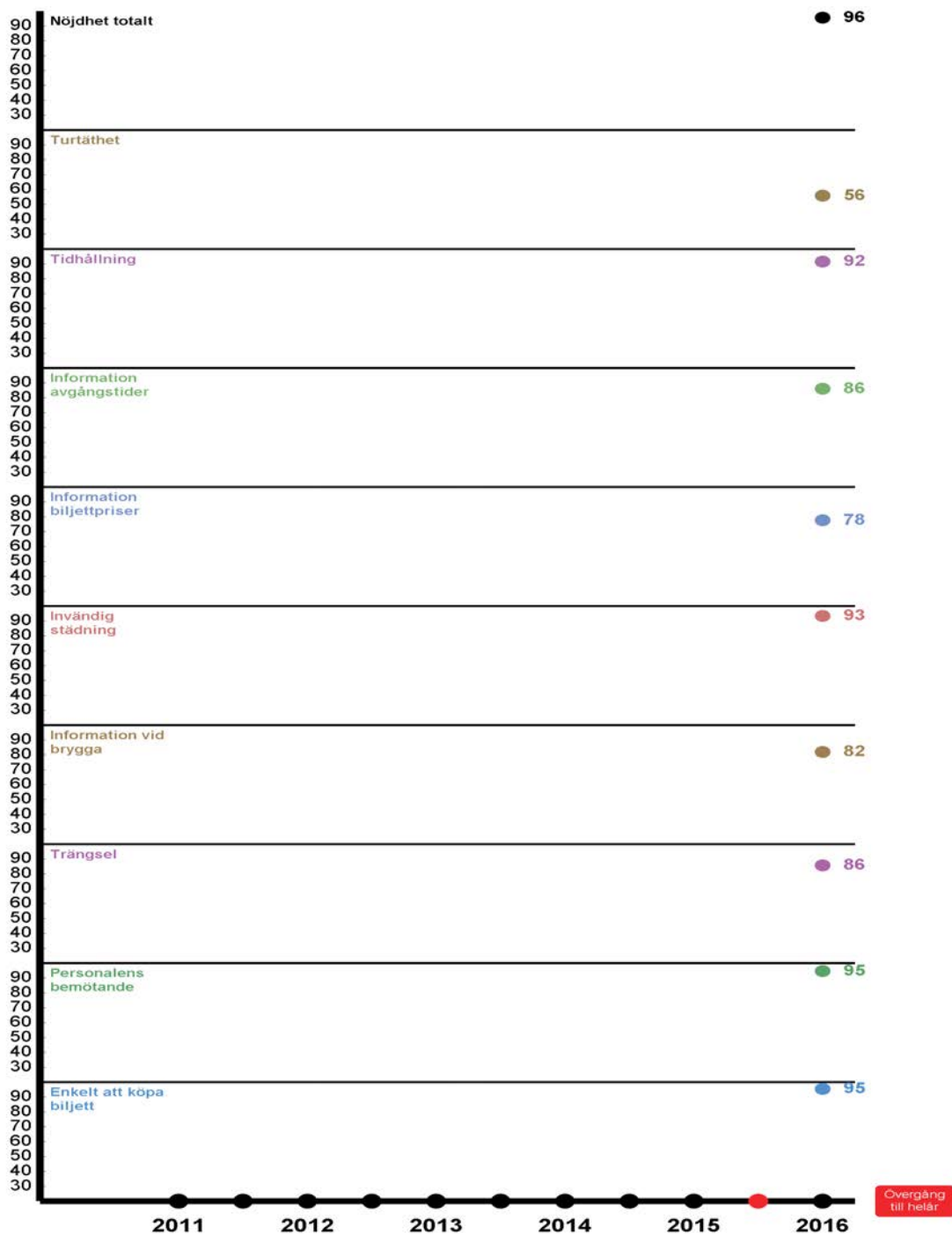
# Skärgården, södra

Nöjdheten på Södra skärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 95 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 82 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (96 procent nöjda resenärer), tidhållning (95 procent) och personalens bemötande (94 procent). Turtäthet (62 procent) har lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



# Söderskärgården, norra

Nöjdheten på Norra söderskärgården är mycket hög. Totalbetyget för linjen uppgår till 96 procent nöjda resenärer. Alla kvalitetsfaktorer utom en har 82 procent eller fler nöjda resenärer. Högst enskilda betyg har enkelhet för biljettköp (95 procent nöjda resenärer), personalens bemötande (95 procent) och städning (93 procent). Turtäthet (56 procent) har lägre betyg än övriga kvalitetsfaktorer.



Nöjdhet per kvalitetsfaktor - WAAB-trafiken, Sydostra skärgården

## Bilaga 3 Enkäter

Buss  
Lokalbana  
Pendeltåg  
Tunnelbana  
Pendelbåt  
WÅAB-Trafiken

# Formulär: Buss



## Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

### Först några frågor som gäller din inställning till SL rent allmänt.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.							
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.							
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

### Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

### Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett
- Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- Annat

- Reskassan
- Zonbiljett köpt i spärren
- Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

### Är du?

- Man
- Kvinna

### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

### Slutligen vill vi veta din uppfattning om den här linjen.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.							
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att bussarna avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här bussen är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hållplatserna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förarna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förarna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av den här bussen kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.							
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.							
När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!



### Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

#### Först några frågor som gäller din inställning till SL rent allmänt.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

Mycket missnöjd	1	2	3	4	5	6	7	Mycket nöjd	Vet ej
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-------------	--------

Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

Inte alls sannolikt	1	2	3	4	5	6	7	Högst sannolikt	Vet ej
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------	--------

Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?

#### Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

#### Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

#### Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett  
 Års-biljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Reskassan  
 Zonbiljett köpt i spärren  
 Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

#### Är du?

- Man  
 Kvinna

#### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

#### Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

#### Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

Instämmer inte alls	1	2	3	4	5	6	7	Instämmer helt	Vet ej
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------	--------

Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)

Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)

När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser

Det här tåget är rent och välstädadt

Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade

Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen

Konduktörerna på den här linjen kan svara på frågor som rör SL-trafiken

Konduktörerna på den här linjen är trevliga och serviceinriktade

Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt

Temperaturen ombord på fordonet är behaglig

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

Lägsta betyg	1	2	3	4	5	6	7	Högsta betyg	Vet ej
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------	--------

Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

Instämmer inte alls	1	2	3	4	5	6	7	Instämmer helt	Vet ej
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------	--------

När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg

Tack för din hjälp!



**Bästa resenär!**

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

*Först några frågor som gäller din inställning till SL rent allmänt.*

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd					Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt					Högst sannolikt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?

**Hur ofta reser du med SL?**

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

**Jag reser ofta den här sträckan med SL**

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- 30-dagarsbiljett
- Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- Annat

- Reskassan
- Zonbiljett köpt i spärren
- Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

**Är du?**

- Man
- Kvinna

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

*Slutligen vill vi veta din uppfattning om den här linjen.*

**Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.**

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls					Instämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)

Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)

När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser

Det här tåget är rent och välstädat

Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade

Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen

Personalen på pendeltågen/stationerna kan svara på frågor som rör SL-trafiken

Personalen på pendeltågen/stationerna är trevliga och serviceinriktade

Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt

Temperaturen ombord på fordonet är behaglig

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg					Högsta betyg	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls					Instämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg

Tack för din hjälp!



**Bästa resenär!**

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

*Först några frågor som gäller din inställning till SL rent allmänt.*

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd					Mycket nöjd	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt					Högst sannolikt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hur ofta reser du med SL?**

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

**Jag reser ofta den här sträckan med SL**

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- 30-dagarsbiljett
- Års-biljett eller 90-dagarsbiljett
- Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)
- Annat

- Reskassan
- Zonbiljett köpt i spärren
- Förköpt Zonbiljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

**Är du?**

- Man
- Kvinna

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

*Slutligen vill vi veta din uppfattning om den här linjen.*

**Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.**

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls					Instämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här linjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här linjen (att tågen avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
När jag reser med den här linjen får jag tillräcklig information om trafikavvikelser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det här tåget är rent och välstädadt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationerna som den här linjen trafikerar är rena och välstädade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig sällan besvärad av trängsel när jag reser med den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen som arbetar i tunnelbanan kan svara på frågor som rör SL-trafiken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personalen som arbetar i tunnelbanan är trevliga och serviceinriktade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föraren av det här tåget kör mjukt och behagligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperaturen ombord på fordonet är behaglig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg					Högsta betyg	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här linjen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls					Instämmer helt	Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
När jag reser ensam (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tack för din hjälp!





### Bästa resenär!

SL vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om SL:s kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

Först några frågor som gäller din inställning till SL **rent allmänt**.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.

	Mycket missnöjd			Mycket nöjd			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Om du tänker på all erfarenhet du har av SL, hur nöjd är du sammanfattningsvis med SL?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.

	Inte alls sannolikt			Högst sannolikt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med SL?

### Hur ofta reser du med SL?

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

### Jag reser ofta den här sträckan med SL

- Dagligen/nästan dagligen  
 Några gånger i veckan  
 Någon/några gånger i månaden  
 Mer sällan

### Vad använder du för biljett för den här resan?

- 30-dagarsbiljett  
 Årsbiljett eller 90-dagarsbiljett  
 Övrig periodbiljett (24-timmars, 72-timmars eller 7-dagarsbiljett)  
 Annat

- Zonbiljett köpt i spärren  
 Reskassan  
 Förköpt biljett (inkl. SMS, automatbiljett eller köp via biljettapp)

### Är du?

- Man  
 Kvinna

### Vilket år är du född?

\_\_\_\_\_

### Vilket är syftet med den här resan?

- Till/från arbetet  
 Utflykts- eller turistresa  
 Annan typ av resa

Slutligen vill vi veta din uppfattning om **den här linjen**.

### Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7
Jag är nöjd med turtätheten på den här båtlinjen ( <i>antalet avgångar</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här båtresan ( <i>att båtarna avgår och ankommer i tid</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här båten är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besättningen på den här båtresan är trevlig och serviceinriktad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är enkelt att köpa biljetter längs den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.

	Lägsta betyg			Högsta betyg			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på **den här linjen**?

Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.

	Instämmer inte alls			Instämmer helt			Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7

När jag reser **ensam** (utan någon jag känner) med den här linjen på kvällar och/eller nätter känner jag mig trygg

Tack för ditt svar!



**Bästa resenär!**

Waxholmsbolaget vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du skall bedöma handlar om Waxholmsbolagets kvalitet och service. Enkäten kommer att samlas in under resans gång!

	Mycket missnöjd					Mycket nöjd		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Ange på en skala 1 – 7, där 1=mycket missnöjd och 7=mycket nöjd.</i>								
Om du tänker på all erfarenhet du har av Waxholmsbolaget, hur nöjd är du sammanfattningsvis med Waxholmsbolaget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Inte alls sannolikt					Högst sannolikt		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Ange på en skala 1 – 7, där 1=Inte alls sannolikt och 7=Högst sannolikt.</i>								
Jag skulle rekommendera mina vänner och bekanta att åka med Waxholmsbolaget?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Hur tog du dig till båten?**

- Kollektivt
- Gång/cykel
- Bil
- Annat

**Hur ofta reser du med den här båtlinjen?**

- Dagligen/nästan dagligen
- Några gånger i veckan
- Någon/några gånger i månaden
- Mer sällan
- Första gången

**Vad använder du för biljett för den här resan?**

- Waxholmsbolagets 30-dagarsbiljett
- Ö-kort
- Båtluffarbiljett
- Ungdomsbiljett

- Enstaka biljett köpt med reskassa
- Enstaka biljett köpt i däckskontoret
- Enstaka biljett köpt med Båtkortet
- Annat (voucher, färdtjänst etc)

**Är du?**

- Man
- Kvinna

**Vilket år är du född?**

\_\_\_\_\_

**Vilket är syftet med den här resan?**

- Till/från arbetet
- Utflykts- eller turistresa
- Annan typ av resa

*Slutligen vill vi veta din uppfattning om den här båtresan.*

**Bedöm hur väl följande påståenden stämmer överens med din uppfattning.**

	Instämmer inte alls					Instämmer helt		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.</i>								
Jag är nöjd med turtätheten på den här båtlinjen (antalet avgångar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med tidhållningen på den här båtresan (att båten avgår och ankommer i tid)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var enkelt att få information om avgångstider för den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det var enkelt att få information om biljettpriser för den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Den här båten är ren och välstädad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är nöjd med informationen som finns i anslutning till bryggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig inte besvärad av trängsel under den här båtresan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besättningen på den här båtresan är trevlig och serviceinriktad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det är enkelt att köpa biljetter längs den här linjen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Lägsta betyg					Högsta betyg		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Ange på en skala 1 – 7, där 1=lägsta betyg och 7=högsta betyg.</i>								
Vilket sammanfattande betyg vill du ge trafiken på den här båtresan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Instämmer inte alls					Instämmer helt		Vet ej
	1	2	3	4	5	6	7	
<i>Ange på en skala 1 – 7, där 1=instämmer inte alls och 7=instämmer helt.</i>								
När jag reser <b>ensam</b> (utan någon jag känner) med den här båtlinjen på kvällar känner jag mig trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tack för din hjälp!**

